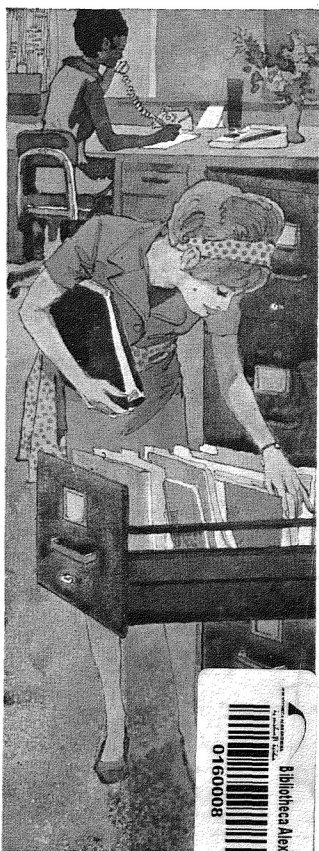
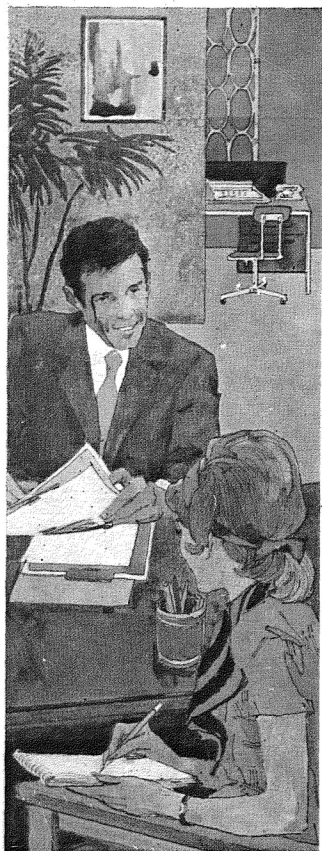


السكترارية وادارة الاعمال



Biblioteca Alexandrina
0160008

السكرتاريا
وإدارة الأعمال

السكرتاريا وإدارة الأعمال

وَضَعُ وَتَرْجَمَةُ
أَمِيل بَيْدَسْ

المكتبة الحديث للطباعة والنشر
بيروت - شارع سولييا - تليفون: ٢٣١١٦٨

الفصل الاول

السكرتيرة — مسلك ومستقبل

اخترت عمل السكرتيرة مهنة لك
يا انسة ، فنعم الاختيار . ان كنت
مؤهلة لهذا الشأن من شؤون الحياة ،
فما اكثر الذين يحتاجون الى
خدماتك ، وما اكثر الذين يرحبون
بك في المكاتب التجارية ، والشركات ،
والمصارف ، والمصانع ...
دنيا الاعمال الزاخرة بالوظائف ،
المتفرعة فيها ضروب مختلفة من
الاعمال لا غنى لها البتة عن
السكرتيرة الكفوء .

السكرتيرة عنصر منشود في كل
اوان وفي كل مكان ، ومع ذلك ، فهي
غير متيسرة متى مست الحاجة
اليها .

لماذا ؟ لان السكرتيرة البارعة
المتقنة الملبية للمواصفات والشروط ،
الطابعة ، المختزلة ، المتمرسه
بواجباتها ، لا تتوفر في كل حين ،
فهي غير متاحة ، هي تتخاطفها
الايدي ، هي لا تطلب العمل وتنتظر ،
بل هم — اصحاب العمل — يطلبونها
وينتظرون .

السكرتيرة الكاملة قلما تجد اسمها
في الاعلانات المبوية ، قلما تجد لها
طلبا .. قلما تطرق الابواب !
انها الجوهرة التي لا يخبو
نورها .

اذن هناك نقص ، فما الداعي وما
السبب ؟
القلة .. قلة المتوفر من
السكرتيرات .

مalfataة الصالحة ، او المادة الخام
اللائقة ، يقع اختيارها على اعمال

تختلف . هي تستمرىء الراحة ، او تؤثر الحياة الزوجية التي يليها انزواء
ويعقبها اختفاء ، وتصبح المادة الخام نسيا منسيا .

الزواج ! بيد ان الزواج في هذا العصر المتطور غدا انفتاحا على الحياة ،
والزواج لا يمنع اليوم الزوجة من مزاولة العمل ، ولهذا تجد ربوات البيوت
يخضن لجة العمل كسكرتيرات ناجحات متفوقات ، لا يغض من مكاتنتهن
واجب يمارسنه في مكتب ، ولا مهنة يؤدينها ، ثم يقطن راجعات قانعات الى
بيوتهن .

السكرتيرة اذن عنصر اساسي مطلوب . عنصر يجد العمل بسهولة
ويسر ، ويجد الراتب الكافي الوافي ، ومن ثم ينال ما يحبه الانسان من
اخذاء ووفاء .

الطبع على الآلة جزء من كل .. والاختزال جزء من كل . الطبع والاختزال
ليس العمل كله كما يتبادر الى الازهان .
انهما مهارتان لامعتان من جملة مهارات .
ومتى حازت السكرتيرة تلك الصفات وتلك المؤهلات التي يشتملها عملها
كسكرتيرة ، تصبح ولا غرو السكرتيرة المثالية مطمح الابصار وقبلة الانظار .
العمل هذا متميز ، بيد ان واجباته متفرعة متنوعة ، وخلق بالطبوحه
التي تنشد الفلاح ان تبلغ الادب من التضلع بما يطلب منها قبل ان ترتاح
وتنعم بالحياة الرغيدة !

خطوات السكرتيرة

متى سلكت دنيا العمل ، تقتحم السكرتيرة المجال في الغالب كمختزلة ، فترقى السلم درجة اثر درجة ، بمثابرة وعزيمة صادقة ، الى ان تصل مركز السكرتيرة التنفيذية ، او مركز المساعدة الادارية لمدير كبير في مؤسسة .
انت كمخرجة حديثة العهد في دورة تجارية ، او في مدرسة تلقسن العلوم الوثيقة الصلة بالحياة العملية ، تزاولين العمل كمختزلة . هنا ، بعد استتباب امنك ، واطمئنانك الى راتب شهري دائم ، تمارسين ما تعلمته ، فتطبقي على اعمالك الاساليب الحديثة المرعية .

عملك الان روتيني رتيب . وانت تخضعين لاشراف من يعلوك رتبة . المدير يملئ عليك الرسائل والتقارير ، او انت تنسخين ما تنقله المسجلة . تذكري ، انت في عصر اضحت السرعة فيه صفة لازمة .
انت مختزلة وناسخة . . ومتى تحولت بالترقية الى سكرتيرة ، يضاف المزيد الى واجباتك ، يضاف الى مسؤولياتك مسؤوليات جمة ، ويقل اشراف المشرفين عليك وعلى اعمالك .

قد تكونين عرضة لعوامل شتى تتنازع احساسك . تعملين مع مدير او اكثر . طالبين ببضعة اعمال في آن واحد .
انت ماهرة ، مهارتك لا يرقى اليها الشك . انت سكرتيرة ، لهذا ينبغي ان تكوني في مستوى المسؤولية . هذا مطلوب منك . وهذا رأي المسؤولين ، وهم على حق ولا مراء .

انت كسكرتيرة تنفيذية ، او مساعدة ادارية تعتبرين اليد اليمنى لمديرك ، وتكونين ولا غرو قد نضجت وتضرس ، واصبحت اهلا للمسؤولية ، للتقرير ، للبت .

هنا تكبرين ويعلو قدرك . تتولين اعمالا ادارية عديدة ، كان يتولاها مديرك . تعفينه من واجباته الثانوية ، تخفين عنه ، فيتفرغ لما هو اكثر خطورة .

واجباتك بنراوح بين التقرير والبت وادارة عمل المختزلات والضاربات على الالة الطابعة ، والسكرتيرات المبتدئات ، وهلم جرا .
في ما يلي وصف مقتضب لواجبات المختزلة والسكرتيرة و السكرتيرة التنفيذية

المختزلة

تتلقى أملاء المدير والرؤساء المنفذين ، وتحول الاختزال الى كلام مطبوع على الآلة . تصنف البريد ، تجمع المعلومات ، تعد النماذج ، تؤدي عمليات كتابية تتطلب احاطة شاملة بالاساليب والطرق المتبعة في شتى الدوائر التي لها بها صلة عمل . وربما تحرر الرسائل العادية مستعينة بالعبارات والاصطلاحات ذات الطابع العملي المتعارف عليه ، ومتوخية الصحة والدقة في اللغة والقواعد ، مع الانتباه الى حركات الضبط التي تنهي بها الجمل ، او تلحقها بجمل تالية .

السكرتيرة

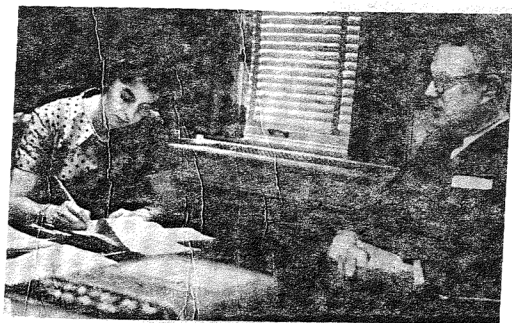
على كاهلها تقع مسؤولية المحافظة على الاضابير (الملفات) . تتلقى املاء رؤسائها ، وترتب ملفات المعلومات وفقا للاصول المتبعة . تعد التقارير التي يقتضيها العمل . السكرتيرة تفتح البريد وتحوله الى الجهات المختصة ، والى الافراد . تضرب المواعيد ، وتفرز الاعمال المتنوعة . تتخذ القرار في شؤون معينة نيابة عن رئيسها . تنشيء المذكرات والمخابرات ليوثقها رئيسها . تعنى بمكتبه لكي يكون مكتبا لاثقا بهدير ، ناطقا ببراعة وتنبه سكرتيرة !

السكترية التنفيذية

هي سكرتيرة منفذ كبير — مدير عام ، او نائب مدير عام ، او المدير الحالي . بالإضافة الى وظيفة السكترية الاولى ، فانها تجيب على اصناف من الرسائل ، ونحتفظ في حرز بالملفات السرية ، او ذات الصفة المكتومة . تجمع المعلومات ، وتنشئ التقارير . يعول عليها في الامور ذات الخطورة ، ويناط بها واجب كبير .

وصف بياني لآعمال المختزلة والسكزيرة

المختزلة



الاختزال : مئة كلمة في الدقيقة
الطبع على الآلة : ٥ { كلمة في الدقيقة
(١) تتلقى الإملاء . تحول المادة
المختزلة إلى الكتابة العادية (صعبة
نوعاً) .

(٢) تقرأ البريد وتوزعه مرفقاً
بالمعلومات العائدة إليه .
(٣) تكتب الرسائل العادية ،
والرسائل ذات الطابع المميز ،
والرسائل المتضمنة طلبات
ومعلومات .

(٤) تطبع الرسائل والمسودات ،
والنماذج والتقارير ، والوثائق .
(٥) تنسخ الكلام الذي يملئه
المسؤولون على المسجلة .

(٦) تهيء المواد اللازمة للنسخ .
(٧) تضمن القيود والسجلات
ما يقتضي من مشروعات وملاحظات
(٨) تستقبل من يأتي زائراً وتحوله
إلى من يستطيع إجراء اللازم معه .
(٩) تزود من يعنيه الأمر بالمعلومات
والوقائع ، شخصياً أو عن طريق
الهاتف .

(١٠) تحتفظ بالملفات والبطاقات
المتقبة .

(١١) تطلب المواد التي تمس إليها
حاجة المكتب .

السكتريرة



الاختزال : ١٢ كلمة في الدقيقة .
الطبع على الآلة : ٥٠ كلمة في
الدقيقة .
(١) تتلقى الصعب من الاملاء .
تحوله الى مادة كتابية .
(٢) تعرض البريد مشروحا على
الاداري . تحوله الى المختصين
للرد . تتأكد من عدم مرور الوقت
على اي رسالة . تنفذ الرسائل
حسب اهميتها واولويتها .

٣) تكتب الرسائل مستقلة ، او تنفيذاً للتعليمات الصادرة اليها ، رسائل متنوعة في موضوعاتها ، تتطلب مهارة واطلاعاً .

٤) تجمع المعلومات وتلخصها . تجمع التقارير والمواد الخطيرة . تحرر الكلمات التي تلقى في الاجتماعات .

٥) تستعرض الرسائل الخارجة قبل توقيعها من قبل الاداري ، لتستوثق من صحتها ، واتساقها ، ونهشيتها مع السياسة الادارية المتبعة .

٦) تشترك في الاجتماعات والمؤتمرات تكتب الملاحظات الحرفية ، والملاحظات الملخصة ، تضمن المحضر بها ، وتوزعه .

٧) تمثل في الاجتماعات الادارية . تعد جدول الاعمال لكل اجتماع . تعدل فيه عند الاقتضاء .

٨) تجتمع الى الزائرين . تتلقى المخابرات . تتصل بالمسؤولين بصدد الامور المهمة والمستعجلة .

٩) تقدم المعلومات الرسمية بصدد البرنامج ، والسياسة العامة للمؤسسة .

١٠) تحتفظ بالملفات السريّة وبالملفات الادارية .

١١) تعفي الاداري من اعباء كثيرة ذات الصفة الروتينية ، وذلك باتخاذ الاجراءات المطلوبة بصدها .

واجباتي كسكرتيرة :

مأ أكثر المعلومات التي تستقينها يا آنستي المتشوفة الابصار الى
التقدم ، من حديث مفتيات ثلاث ، سردن هنا ما يختلجن من مشاعر واحاسيس
مبعثها العمل ، وما يزاولنه من ضروب هذا العمل ، وما ينجزنه ، وما يترتب
على قريناتهن من واجبات متى دلفن الى هذا الميدان ، وشققن طريقهن
في مجال السكرتارية ، عاملات منها مسلكا لهن في الحياة .

الدنيا خبرة وتجربة
والدنيا خطأ وصواب
ولا يتعلم الا النبيه الاريب
فتعلمي لانك حسيمة

مكتب الهندسة

قالت الانسة وداد :

عملي في شركة الهندسة يورثني المتعة والنشاط ، وينعم قلبي املا ومحبة للحياة . في مطلع النهار افتح عيني على باب مشرع اعرف ان وراءه تنتظرني سعادة وراحة وهناء . بنفسى واثقة اؤدي ما علي من واجبات ، وانطلق لاستأنف ما قطعته قبل ساعات في النهار السابق من عمل .
انا سكرتيرة المهندس الاول . مكاتبنا في الوسط التجاري من المدينة ، في قلبها النابض ، حيث المعركة تحتدم — معركة الحياة — معركة المنافسة على احتضان الحياة !

عملي لا ينتسى .. مثلي لا تنس ما يعرض لها ويمر بها من تجارب فيها الجيد وفيها الرديء ، وكلها مشوقة ، شاهدة للعزم والعزيمة .
اشعر اني انسانية كاملة ، تساهم في حركة الدنيا ، وتشاطر اهل الدنيا دابهم .

عملت في المكتب ، وعملت في مواقع بعيدة عن المكتب — في الابنية المشيدة ، في المصانع ، في الارض الخلاء التي لا تلبث الابنية الشاهقة ان تحطها راسخة الجذور فيها — ابنية ضخمة تزامم الهواء وتناطح السحاب .
العقود تمر بي وجوبا ، والاتفاقات والمواصفات . ارى الخرائط العجيبة ، وارى الرسامين العاكفين على رسم خطوطهم وخيوطهم او دوائرهم ، ومربعاتهم .

عملت عملا اداريا تضمنته وظيفتي بعد ان غدوت محل ثقة وتقدير . وعملت في قسم الرواتب — اجل ، زاولت اعمالا مالية ايضا على جانب من الخطورة والمسرية .

وتعلمت ... تعلمت معنى المسؤولية . تعلمت كيف اضطلع بالمسؤولية ، والى اي مدى اضطلع ، والى اي حد . تعلمت الواجب ، وانقنت ادائه — احول قطعة من العمل الى الجهة المعنية ، وابين مسؤولية الجهة هذه .
انقل راياء وفكرة ، واحدد راياء وفكرة . اتجاوب مع العمل ومع المسؤولية ، ومع المهيمنين على المسؤولية — نظام دقيق تجهز به عقلية العامل فأرضيت ورضيت ، واطمان قلبي .

اعتر بكفائتي ، واناخر لان رؤسائي المباشرين وغير المباشرين يعتزون بي . واناخر بهذه الاعمال كلها التي اضيفت الى اعبائي كمسكرتيرة مختزلة طابعة — اضافوها الى اعبائي بعد ان تيقنوا من قدرتي واهليتي ودقتي !

مكتب المدرسة

الانسة امل سكرتيرة في مدرسة كبرى .

قالت : الانسة امل :

انا سكرتيرة تنفيذية . اخترت هذا العمل لاني احب الطلبة وارتاح اليهم ، واعتبر خدمتي لهم في مجال العلم خدمة للمجتمع قاطبة . . هم الجيل الصاعد — الجيل الذي تعلق عليه البلاد املها ، وتنيط بهم مستقبلها ، وتفوض اليهم من امرها ما يخطط لمستقبلها وعزتها ورفاهيتها ، ومجدها ايضا !

انا سكرتيرة اولى اشرف على مكتب تحتله سكرتيرة مختزلة وطابعتان . ورغم وجودهن فاني لم اهجر عمل السكرتيرة — فهو يجري مجرى الدم في جسدي .

آنا اكتب الرسائل بالاختزال ، واترجمها الى كلام على الالة احيانا ارتجل رسالة على الطابعة ليوقعها المدير المسؤول .

انا ايضا مسؤولة على الموظفين من نواح متعددة . اقيم اعمالهم ، واراقب المحاسبة الراجعة اليهم ، وبالتالي احتفظ بملفات مكتملة المعلومات ، مبنية ، مفيدة ، فلا يحتاج المدير الا الى قدر يسير من الوقت لمعرفة شؤون ارادها ، ومعلومات اقتضتها الظروف .

في لحاحات يطلع على ما يريد ! واكون انا عن كعب انظر برضى وجذل . وبعد ، اما الحياة السعيدة رضى النفس وجذل الروح ؟ !
ولكن ... هل بلغت ما بلغته ببسر وسهولة ؟ كلا ... كلا ! ما بلغته هو ثمرات الجهد والنضال ! ما بلغته هو نتيجة الاقبال بلا ملل ولا كلال على عملي منذ ان شققت طريقي فيه !

السكرتيرة التنفيذية

وقالت ثالثهن عادة :

حبي للعمل استقطب اعجاب نائب الرئيس ، فاختارني سكرتيرة تنفيذية له .

انا انتهي الى شركة من كبريات الشركات العاملة في العاصمة . نلت التكريم من الرؤساء والزعماء والزميلات بعد قضائي في الشركة قرابة ثلاثة اعوام .

اسموني فتاة العام امعانا في تكريمي في حفلة اقاموها خصيصا لي . امن القليل نتجت الحفلة ؟ ام هي اسفرت عن اعجاب وتقدير ، واتفاق في الراي اني كقوة ودية اؤدي بضمير واخلاص ؟

انا متيقنة ان السكرتيرة البارة قديرة على كل عمل يوكل اليها . ومتى وطننت النفس ووحدت العزم تستطيع ولا مراء ان تدير العمل كله متى غاب الرئيس او متى غاب نائبه — وكثيرا ما يتغيبان بحكم الواجب .

انا اتوخى توفير الوقت الثمين لرئيسي ، كي يتفرغ السى الشؤون الخطيرة . انا اعد له المواد والمعلومات التي تموزه في كل اجتماع يعقد . انا اجيب على رسائله . انا اقدم له القصاصات الصحافية . وهو يثق بيعد نظري ، ورجاحة تفكري ، فلا يتساءل متشككا ، ولا يخاف من تقصر محرج لموقفه .

عمل تحد مستمر . وان استمر في التحدي ان كان بناء ، وان كان ذا فائدة .

قال رئيسي : عادة تبدي من التعاون ما يجعلني مطمئنا الى ارائها ، وايضا من فلاحها — ونجاحها في معظم الاحيان يكون امتدادا لنجاحي ، لانها بمثابة الخزنة لاعمالى المتشعبة . عادة تقدر الامور ، تزنها بميزان الكفاءة والخبرة ، وتلمها تخطيء . هي اهل للمسؤولية . هي دينة تعامل الجميع بروح الود والصداقة ، بيد انها لا تفضيني — فالحزم صفة ملازمة من صفاتها تتوسل به لكسب الاحترام ، لكسب الهيبة ، لازالة العقبات ، لاختفاء الجدية البالغة على كل الاعمال التي تزاولها هي . وازاولها انا ، ويزاولها سائر الموظفين .

اعتر بقوله ، فهو رجل قدير رسخت مكانته في القلوب والنفوس ، وبين المحبين والكارهين على حد سواء .

انا سكرتيرة اجوب عالم السكرتيرية برسالة ثابتة لا تتبدل .. رسالة اوصي كل فتاة ان تحملها في عينها كشعلة ! رسالتي هي :
النظام .. الاخلاق .. الامانة .

مواصلة العلم

العلم بالشيء يكفي .
العلم بكل شيء هو الكافي
العلم هو تولي الإدارة الكبيرة في حياتنا ودنيا . على كل امرئ ان
يواصل بلا انقطاع العلم اثناء حياته العملية . المدرسة موجودة في كل
مكان .. الحياة مدرسة .
ما تتخض عنه دنيا الابتكار اضحى غزيرا متدفقا ، التقنية بدلت
الايضاح ، عصفت بالرتابة ، اجتاحت كل مستعصى . التطورات المتعاقبة
كالمفاجآت المذهلة جعلت من المتعذر على الانسان ان يرقى سلم الفجأح
ان هو قنع بما احرزه ، وان هو اكتفى بما حازه ، وظن ان ما احرزه وحازه
يكفيان ، مع الشكر — والقعود !
القليل لا يكفي
والكثير احيانا لا يكفي
انما الكافي هو المواصلة .. مواصلة الاطلاع والاحاطة والاستزارة .
شركات تدفع عن طيبة نفس النفقات الكثيرة للعاملين معها كي يضيفوا
الى اعمالهم علما ، والى معونتهم معرفة ، والى خبرتهم خبرة .
شركات تشجع موظفيها على الالتحاق بالمعاهد الليلية ليفتروا منها
ما جد .. ليحيطوا بما يجد .. وهي تفعل ذلك رغبة في استخلاص كسل
فائدة ممكنة من العاملين معها ، وبذلك تكون المصلحة مشتركة ، والمنفعة
مشتركة ، والنجاح قاسما مشتركا .
والسكربتيرة الطموحة تستغل هذه الفرص المتاحة لتضيف الى عملها
علما ، ولتتابع التطورات السريعة التي تأخذ بتلابيب بعضها البعض ، او
برقاب بعضها البعض .
السكربتيرة فن ، والسكربتيرة فنانة ، وعلى العنصرين ان يمتزجا
ويندجا . عليهما ان يسيرا الوقت او يماثيا الزمان ، وينقلا كل جديد ،
فيطبقاه وينفذاه .
السكربتيرة التي من هذا النوع تبلغ الارب لا محالة من نجاحها
وسعادتها . تبلغ الارب ، فتتال الراتب الكبير .. تبلغ الارب ، فتحقق
ما تمنته من اوطار واهداف وغايات !

مشتقات من عمل السكرتيرة

رب فتاة اتخفت من خبرتها عتبة تعبر عليها الى مسالك اخرى — كالتحرير والدعاية ، والعلاقات العامة ، وغير ذلك من فروع الحياة العملية .
رب فتاة وجدت في عملها معبرا لحياة افضل .

رب فتاة التقت شريك الحياة في دنيا العمل ، اثناء ممارستها للعمل ، وكان لخبرتها الدور الاول في نجاح حياتها الزوجية — فهي تعين زوجها في عمله ، لانها تقدر ما يتكاثر طريقه من مشكلات ، وتقدر ما يكتنفه من صعوبات ، هي تساعد في الكتابة والتحرير وانشاء التقارير . وهي تعفيه من اعباء شتى تستنزف الكثير من وقته ، ان قام بها هو .

ومتى غدت اما ، تعنى باولادها في اسلوب جدير بالام المثقفة المتفهمة الذي اكتسبته من خبرتها واستقته من تجاربها .

مضمار العمل يوسع من الادراك ، وللادراك الشامل يهد الى بناء الحياة اليومية على اساس مكن راسخ ، فهذه المتزوجة بعد قضائها ردها في خضم الاعمال ، تجد في تبصر وادراك .. تضع الميزانية ، تتنازع ، تنفق باعتدال ، تشرف على تعليم اولادها .. تحوّلهم بالعناية اللازمة — لا افراط ولا تقدير — تعالجهن متى مرضوا .. تساهم في المشاريع الاجتماعية .. ومتى اقتضى الامر تزاوّل عملها كمكثيرة من جديد . فالكل يرحبون بها اذا قالت :
انهم اغبة !

اذن ، بالاضافة الى اطلاعاتها فتاتي على المهارات الاساسية التي تتطلبها عملك كمكثيرة ، وبصيصك على متابعة الدرس ، والتوسع في المعرفة ، يترتب عليك ان تعتني بمظهرك ، وهندامك ، وزينتك ، واسلوبك في الحديث ، ومواقفك كلها من ناحية عامة . وهذا تجدينه في الفصل الثاني ، فهو يوضح

لك اللزوميات ، ويمكنك من القاء نظرة جديدة على ما تتصفين به ، على صفاتك وميزانك ، على مقدرتك وكفاءتك . وكذلك على قصورك ، ان قصرت ، فتعالجين ما يقتضي الامر علاجه ، وتعالجين النقص بما يلائميه ، وتعالجين الكمال بما يحتفظ به ويضيف اليه .

انت وتقييم النفس

اعرفني نفسك . اعرفني ما لك وما عليك . سر النجاح والتقدم ينطوي عليه ادراكك لحقيقتك ، وبذلك تأمنين العثار ، فلا يساورك غرور مغرط ، ولا يتنابك تخاذل سرعان ما يغدو عقدة متأصلة ان تباطأت في مكافحته اعرفني نفسك واجيبي « بنعم » او « بلا »

١ — هل اتكدر او اضطرب ان عاد الفضل الى غيري؟ نعم — لا
٢ — هل اتحمل النقد بلا انتحال للاعذار

او احتدام او بكاء ؟
٣ — هل اصغي للتعليقات بانتباه واطبقها على نحو بين واضح ؟
٤ — هل اواظب فلا ارجيء ؟
٥ — هل انفذ ما وعدت بتنفيذه في حينه ؟

٦ — هل احرص على هندامي واناقتي ؟

٧ — هل احافظ على وقت الدوام فلا اتأخر او اتغيب ؟

٨ — هل اتكلم بوضوح وببلا غموض ؟

٩ — هل انسجم في العمل مع الغير ولو نفرت منهم ؟

١٠ — هل اتجنب الثثرة ، فلا اكرر ما سمعته من اقاويل ؟



الفصل الثاني

مثالك في العمل

الفتاة تستطيع ان تعمل بكرامة وحصافة ، وتتلقى الاملاء من الجميع مهما اختلفت مشاربهم وطبائعهم . غير انها قد تبقى منحصرة ضمن نطاق عملها كمختزلة ، الا اذا سبقتها المرونة فتكيفت مع متطلبات المنصب ، وانصهرت في بوتقة الوظيفة .



في هذا الفصل حديث عن
المؤهلات والمواقف والابعاد . فيه
تحليل للذات تصنف على الوجه
الآتي :

كيف ابدو ؟

كيف اتكلم ؟

كيف أفكر وأعمل ؟

في هذا البحث تتوفر لك فرصة
التقييم ، تقييم نفسك في المجالات
الآتية ، تقييم مظهرك الشخصي ،
وعاداتك ، وخصالك . تحليل
مواقفك . التأمل في مناقبك وميزاتك
التي تتجمع وتتضافر لتصبح مثالك
العملي . ولنقائصك ومآخذك التي
تبرز المثال أن كنت فعالية فيها
غير مقلقة عنها .

مظهرك :

أنت اهل ؟ أنت مهندمة ، متأنقة ،
مرتبة ؟ أم أنت فتاة مهملة
تجمعين نفسك جمع المستعجلة ،
وتتراثين غير مكتملة ؟
مظهرك لا يكون العنصر الذي يؤلف
مثالك ، بيد أن مظهرك له تأثير
وفعالية ، وله أهمية قصوى ، ولذا
اخلق بنا أن نستهل به .

المظهر الجميل

السمت الحسن يحتاج الى
تضحيات شتى سواء في الوقت أو
الجهد . ولكن العوض جزيل في
الشعور الذاتي بالرضى والقناعة
والارتياح .

المظهر الحسن ، والمنظر الذي
يتحدث عن اتقان صاحبه واثارها
للجميل من الامور ، هو على جانب
كبير من الخطورة للسكرتيرة اثناء
تأديتها لواجباتها . فالمظهر المنظم
دليل العقل المنظم ، وهو علاوة على

هذا ، اشارة امتنان الى رب العمل — اشارة صامئة معبرة بصدق عن مشاعر
صاحبته . فمتى وصلت الى مكان عملك مهندمة مرتبة تؤثرين في الرئيس ،
والموظفين ، وفي العملاء . ويكون الوقع ايجابيا له نتائج ايجابية في المدى
الطويل .

النظافة في راس القائمة . الاناقة الرزينة تسبقها نظافة المظهر . النظافة
المشعة من الداخل الى الخارج — من القلب الدافئ — تنبثق كالشعلة
المضيئة — جسدك ، شعرك ، ثيابك .

ابدأي يومك بحمام او دوش . امني لجسدك الانتعاش الدائم . اعزلي
الروائح غير المستحبة عنه ، واستعملي المستحضرات الخاصة متى اقتضى
الامر .

ان نزع الشعر من الساتين والابطين لا غنى عنه للفتاة الحسنة المنظر .
فالثياب القصيرة،والخراعات العاريتان ، والجوارب الشفافة ، تجعل لزاما على
كل انثى ان تحافظ على مظهر جلدها وتعني بجمال بشرتها .

البشرة الشرقة

بالرعاية تستطعين ان تضفي البهاء على بشرتك . حالة جلدك تتوقف الى حد كبير على الوراثة والصحة . ومهما كان الامر فني وسعك تجيله واضفاء مسحة من الرونق عليه، عن طريق تنقيته تنقية طبية، وانتباهك الى ما تتناولين من مأكلات . كل اصابة تلحق بك يتسنى لك معالجتها بالغسل الجيد، وبالمراهم التي ينصح بها الطب، والماء البارد يساهم في تنقية البشرة . اما الاصابة الكبيرة فلا يستحسن النكهن بسببها ، ثم النكهن بالدواء والعلاج . فقد يكون الضرر الناجم عن حنط خاطيء افدح من المرض نفسه ، فيتشوه الجلد ويزول روائه وتذبل نضرتة .

وللطعام تأثير عظيم على الاعصاب . الفاكمة الناضجة الطازجة، والخضار، وكل مادة غنية بالبروتين يعود على الجلد بالفائدة الجمة . اما الحلويات والسكريات والرطبات والنقل على مختلف انواعه ، والنشويات والتوفي والشاي فلا ننصحك بالاكثار منها ، اقنعي بالقليل تقي جسدك من الكثير ! متى رضيت عن حالة بشرتك حافظي عليها باستعمال المراهم الواقية من التدبيغ، والممانعة للتيسس والنقش والنضوب . والانراط في التعرض لاشعة الشمس والهواء الشديد والندفئة الزائدة له ايضا عواقبه الوخيمة .

التجميل اللاتى

المستحضرات متى استعملت بلباقة تتيح لك تناسقا كاملا بين وجهك وقوامك
تصبحين ، ان اتقنت ، اجمل مما انت ان اتصفت بالجمال ، وافضل مما انت
ان غلبت الضميمة على قسماك .
التجميل فن تتمثل فيه البراعة . هو اشبه بصياغة تمثال ، والمثال لا يكون
بارعا في كل حين . غير انه جدير بك ان تبرعى ليكون لك خلق جميل .
بيد ان الاكثار انتقاص ، الاغراق عملية اجحاف اريد منها الانساف . .
تجحفين ولا تدريين ، وتكونين وحدك الخاسرة الكبرى . ايك والتبرج الى
حد الاسفاف . فرب بهرجة احوالت من صاحبيتها مهرجة . حمانا الله من التهريج
وليس من فتاة تصرف في استعمال وسائل التجميل الا وتبنى بخيبة الامس
القائلة التي تنجم عنها عواقب وخيمة في نفسياتها وفي عقلها . فالمعدة النفسية
وبال وشر والتي تنقيها تسلم وتفلح .

الالوان الصارخة تجلب التهمك والاشمئزاز . دهان الشفاه مثلا ، ينبغي ان
يعطي الظلال الملائمة لحياك ولعينيك ولشعرك . ينبغي الا يتعارض مع
ثيابك ، ينبغي الا يفرق في اللون الأزرق او البرتقالي او الأرجواني . كما يجب
ان يكون وسطا . . معتدلا . . متزنا . . هو شخصية مستقلة ، فافهمي
الشخصية المستقلة هذه بما لا يخط منها ويسلبها مما اريد لها ان تكون .
ثم العنبران وتجميلهما : اللون والشكل فن يقتضي حمايته من الفلواء . ابقي
لعينيك وقارهما ، اياك من الرموش المصنوعة فهي تنافي اللباقة ولا مكان لها
في مكتب .

المحافظة اجراء محمود . المحافظة بادرة خيرة ، مبدأ اولي . المحافظة
على شخصيتك ، على واجبك ، على عينيك وانفك وفمك ويديك . . على كل
شيء فيك . احرصى على المحافظة ، ولتكن محافظة شاملة كاملة عاقلة . .
كوني محافظة .

تاج مجدك :

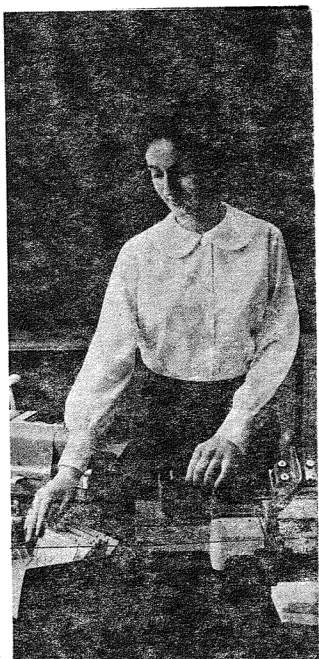
هو شعرك ، اياك من اهماله ، اياك من زخرفته . شعرك تاجك ، فلا تجعله يفقد عرشه . ان اهلته اهلك ، وان اسرقت في تصنيعه خائنك . . اغسله بالشامبو مرة كل اسبوع على الاقل ، ويستحسن ان تغسله اكثر من مرة . انتقى الشامبو المناسب بعد تجربة شتى الانواع . فشعرك يحتاج ربما الى الزيت ، وربما الى القليل منه . ربما يكون عاديا ، شعرا عاديا . ولكن ازيلي عنه كل اثر للشامبو بعد غسله .

اليدان الجذابتان :

السكرتيرة تعتني ببديها ، راس مالها في عملها . هما دائما في مجال الرؤية يراها الزملاء والرؤساء والعملاء . . يداك راس مال ضخّم . ورغم ذلك نجد ان معظم الفتيات لا يهرعن ايديهن العناية اللائقة الا متى طلب يدهن حبيب ! وهذا خطأ محيب ، وتقصير مشين . اما العادات القبيحة ، كأكل الظفر ، واقتلاع الزوائد الجلدية من اطراف الاثاميل ، فهي عادات مستهجنة تلقى الزاوية من كل ناظر ومطلع ، عادات منافية للاصول والقواعد .

الاذفار قمين بك ان تقليمها وتنظفها وتزيلي عنها الطلوث على انواعه ، وعلى الاخص التلوث الناتج عن التكوّين ان كنت من المدخنات . احبلي في حقيبتك الفرشاة الخاصة والسائل المزيل لدهان الاظفار او قمم الغسول الذي تسمليه في الاوقات الطارئة .

وقتک .. جلستک



صحيحة .. سليمة .. ملفتة ..
هكذا يجب أن تكون وقفتك وجلستك
انهما من رأس المال ، والا فهما من
المنفريات التي تنفر الناس منك وتناى
بهم عنك .
اتدريين .

اتدريين ؟ حسني وقفتك ، وحسني
جلستك ، تدريبي على الوقوف
والجلوس . اتخذي لك اسلوبا ،
أنهجي وامنني فيه بعد أن تتقنيه .
انقلي جسدك بليوننة ورشاقة ، وعلى
طرفي قدميك .. كرري .. كرري .
مرني ركبتك على الانثناء الهين
اللين . لكن معدتك مرتفعة
باعتدال . لا تحني ظهرك أو هامتك ،
ففي الارتفاع رفعة ، وفي الانحناء
ضعة !

لا تشدي ركبتك شدا وانست
تمشين ، حتى تكون المشية طبيعية ،
لا تتوشين في مشيتك ، ففي التوش
عنجهية .

تذكرني ان الخطوة الجذصفيرة ،
هي كالخطوة الجد كبيرة .. فيها
عيوب وفيها مأخذ .
لا تلوحين ببديك شديدا وانست
تمشين .. هزيهما روحة ومجينا
برفق ورصانة .

أما متى جلست ، فلا تجلسي

متهالكة منطامثة ، لا تبعدي بين ساقيك ، ضمي الواحدة الى الواحدة . ففي
هذا احتشام وانوثة .

المرشد

ما هو مظهرك

البيانات التالية الى جانبها «نعم» و «لا» على الطرفين . ركزي الان على العمود الايمن . اقراي بترو وتمعن . قرري وضعي علامة تحت « نعم » او « لا » متى انتهيت الفصل عودي الى هذا التقييم الذاتي . اقراي البيانات وضعي علامتك في العمود الايسر :

نعم لا		نعم لا
— —	تعرف ان مظهرها في العمل هو شأن خاص بها	١ — —
— —	تغفل كل يوم	٢ — —
— —	تعرف ان العناصر الشخصية ليست على مستوى المهارة	٣ — —
— —	تظهر بمظهر لائق في الانام التي يلم بالكتب عملاء لهم وزن كبير	٤ — —
— —	تعرف اهمية الاناقة والزينة.	٥ — —
— —	تشغل بزي واحد بضعة ايام مع تغير في النوايع والملحقات	٦ — —
— —	تضع سوارا واقراطا متدلية اذا تناسبت مع بزنها	٧ — —
— —	ستنهن قول احدهم: كسوتها التحتية تظهر بخطوط، او ان زرا نقد ، او جوربا ثقب تستبدل هذاهم دائما	٨ — —
— —	تؤمن ان مملكتها لاسلوب رقيقتها يلقى الثناء	٩ — —
— —	تلبس بلوق ، لا تقلد ولا تحاكي	١٠ — —
— —	يكون اللباس الحسن عادة تطبعت بها ، وكذلك الزينة الجميلة	١١ — —
— —	تعرف ان المستحضرات لا تناسبها وتخفي محاسنها	١٢ — —
— —	تعرف ان الملابس من اي نوع كان يتفق مع عملها ان كانت منسجمة مرتبة يرتاح اليها النظر	١٣ — —
— —	تعرف ان موضة الشعر المتكررة لها وقع كبير وتثير ايجابيا ، لان الشعر يسترعي النظر بسرعة	١٤ — —
— —		١٥ — —

الصحة والجمال

الجمال صحة ، والصحة جمال . صنوان لا يفترقان ، الصحة والجمال ، نعمتان لا غنى لاحداها عن الأخرى .
انت المفضولة الى سلوك الدرب لا يتسنى لك التسليم جدلا بأن صحتك على ما يرام ، وعلى ان قوتك تامة ، وجمالك مكتمل .
تقبلك الوظيفة من أي مستوى ، هو اذعان ضمنى بممارسة سليمة تحضرين في ساعة البدء ، وتذهيبين في ساعة الانتهاء . تختارين من العادات اسلسلها او من الصفات امثلها . تعملين بنظام ، بلا تلوؤ ، بلا انتحال اعذار ، واختلاق حجج .
ولست بقادرة على المواظبة ان سهرت الليالي ، واستهنت بصحتك ، وتجاهلت أسس الاعتدال في الطعام والشراب والراحة ، وقواعد العيش المشزن .
الاكل المغذي حاجة ماسة ، واختياره بعناية لا يقل اهمية . التمارين الرياضية التي تحفظ الرشاقة لا نفحة عنها . الراحة الكافية التي يلح الجسد في طلبها لا تخطيها حقها .
فالحياة تقتضيها هذا كله . فكوني قوية في العزيمة ، صحيحة ، نشيطة ، لتكون الحنيوة رفيعة بك ، رفيعة لك !

ثيابك .. خزانك

للخزانة مبادئ .. ان صح التعبير — ومبادئها التنوع الجميل .
للثياب تأثير ، وتأثيرها فضل في تقدمك كبير . هنالك مقاييس محددة
للبلبس الفتاة التي نخوض معترك الحياة . لن يكون الحكم عليك تبعاً لتنفقين
على الثياب ، بل لم تتلفعين به وتلبسين . فلبسك هو معيار ذوقك .. يحكم
لك او عليك ، والحكم الاول والاخير هو الرجل .
لا تكوني تابعة ، لا تسجبي لنداء ، لا تختاري نزولا على رغبة ..
انت التي تنتقي ، فانتي ما يلائمك ويليق بقدرك وينسجم مع هيئتك ، ويكسبك
المظهر الحلو الجذاب الموحي بالاحترام .
هذه أسئلة عن خزانة الثياب .. عن الثوب اللائق :

ما اللائق بي في المكتب

ما اللائق بي ان اقتنيه

ما اللائق بي ان انفقته

ما اللائق بي اتباعه صيانة لثيابي ؟

قد تعرض لك فتاة متديجة ، متأنقة ، متحلية بافخر ثياب . قد تعرض لك
فتاة مردانة ، مزخرفة رافلة بما يذهل من ازياء ، هذه الفتاة تظن ان ما تحلت
به يصادف استحسان رئيسها ولكنها تكون بعيدة عن الصواب بعد السماء عن
الارض . فالثياب الضيقة المخلونة الملاصقة بالجسد ، الثياب التي تضيق
الثنايا ، وتبرز المحاسن الجسدية بطريقة مكشوفة لا تليق بالفتاة العاقسة
المحافظة ، لأنها اعلان ناطق عن ضعف في الشخصية ، او قلة اطلاع ومعرفة
تحاول ان تخفيه بتغطية ظاهرة ، او تمويهه بأسلوب مثل هذا .. والأسلوب
مقضي عليه بالفشل حتماً .

صوتك :

صوتك يا انسة لا يقل اهمية عن مظهرك . فمِم يخلق انطباعا ويخلق تأثيرا في الهاتف ، اثناء اتصالك ، او خلال تلقيك مكالمة ، يحكم عليك ناقل صوتك من خلال صوتك ، فأما لك وأما عليك . صوتك عنصر من اكبر العناصر التي تقرر مصيرك ، فأما ان يكون طويلا مسنمرا ، وأما ان يكون قصيرا مبورا .

هل صوتك بكبحك ويعيقك ويحد من استرسالك ؟
فناة اشتهرت ببراعتها وطول باعها ، احتضنتها شركة كبرى ، واناطت بها وظيفة ذات شأن . بعد اسبوعين قل لها ان صوتها الاجش ازعج رئيسها وسبب له الارتباك والضيق .

وانسحبت المسكينة تجرر وراءها اذبال الخيبة
لم تنته القصة ، كانت مأساة ، ولكنها سرعان ما استحالت الى سعادة وفرح وحياة كلها رغد ورخاء . فالفتاة الشاكية الباكية ، انت بسجلة للصوت وشرعت تهلي عليها اقوالا ، ثم تصفي الى اقوالها بكل انتباه وتفكر ، وما عتبت ان استمعانت بخبير مكثها من التغلب على علتها ، وتبديل لهجتها والفاظها لما هو احسن واجمل . وما هو الا قليل حتى حظيت بعمل اخر ما برحت تقوم به حتى هذا اليوم .

اذا كانت لهجتك لهجة القرية ، اذا كانت لهجة فجة لفتاقل تخالط الناس . اذا كان لصوتك جرس خشن ، اذا شاب حدثك تهديج ، فلا نياسسي ، المجال مفتوح لتطوري نطقك ولفظك ، فيصبح مستحبا بعد ان كان نابيا .
انت هجي طريقة الفتاة التي سلف ذكرها ، واجلبي الكتب الباحثة في امور كهذه . استعيني بمن هو خبير . اطرقي الابواب التي تتفتح مصاريعها عن الامل .. عندئذ تنالين وطرك وتبلغين اريك .

طريقة تفكيرك وعملك

انت فكرت بوظيفتك ورئيسك ونفسك . وستفكرين بهذا الثنائي المتلاقي كل يوم ، ستفكرين بموقفك من كل فريق على حدة ، وموقفك من الثلاثة مجتمعين ، يحدد مصيرك ، فلما النجاح الكامل واما الفشل الشامل .

الموقف الصحيح

ما اكثر الذين يعادون ساعة المنبه ويقاومونها ويتشاجرون معها ، ثم يتلكاؤون ، ويتباطأون ، وفي النهاية يتأخرون !
ولكن الكثرة تؤثر العمل على البطالة . ونفوسنا في الواقع ترضى عما انجزناه ، وان كان في ما نؤديه احيانا امور ننفر منها ، ولا نحبها .
قد يطلب رئيسك ان تلغي موعدا خاصا لتواصلني عملا ملحا ، او قد يضمن عليك باجازة طلبتها لتوفري له ما تمس حاجته اليه ، هذا كثير الاحتمال ، وهو حاصل دائما ، هو مربيك ، ولكن ، لا بد مما ليس منه بد .
فاذا كان موقفك سليما ، فلا مرية انك مستتدين المسؤولية ، وتستخفين بالمنفصات والمكررات التي تبرز في طريقك من وقت لآخر . واعلمي عمن يقين ، ان العمل يتطلب التضحية ، وأن النجاح رائده الجهاد ، وأن الواجب يفرض عليك تهذيب معلوماتك ، وصقل خبرتك حتى تكوني اهلا لوظيفتك ، وحتى تكون الشركة التي تنتمين اليها راضية عنك وعن موقفك .
والشركة المحترمة المتفهمة ، اذا رفعتك واعلت من شأنك ، ورفعت من راتبك ، فانما تفعل ذلك عن رضى واقتناع ، تفعله لانك جديرة ، تفعله لانها تكافؤك ، وتفعله لانها متى شحذت همك نالها من الفائدة حتما !

الاصفاء

تقضي وقتا طويلا تصفين وتنصتين . في قرارك هاتف يقول صه ! صه !
تتلى عليك التعليمات والارشادات والتفسيرات ، والذي يسردها يسلم جدلا
انك وعيت وفهمت وامثلت .

ليكن اصفاؤك بذهن متفتح ، وبنفس ممتصة للمعاني . والذي يثير الدهشة
حقا ما نراه في الموظفين والموظفات في كل ساعة من ساعات النهار . هم
يصغون ، ولكنهم قبل ان يصغوا الى الربع من الحديث يفترضون انهم سمعوا
ووعوا ما اتى وما هو آت . وقد يفعلون هذا احيانا ، لانهم يقبلون الكلام
مالوفا ، والمعنى معروفا ، ولانهم يتوقعون الى الظهور بمظهر الاريب الذكي
الذي يفهم من الاشارة .

غير أنك متى تأملت ، متى هجست نفسك ، متى ناجيتها ورحمت تقولين
لها : « سمعت هذا من قبل » . . او « فعلت هذا منذ دهر » . . تكونين
كالساعية الى حتفها بظلفها ، تكونين عاكفة على اقامة حاجز بينك وبين
محدثك ! فلا تسمعين جوهر الكلام ، ولا تسمعين منتهى التعليمات ، ويضيع
عليك الكثير ويفوتك الكثير .

ركزي يا صديقتي على ما يقوله القائل ، ولا تبادريه بالاسئلة قبل انتهاء
الحديث . سيسالك الرجل المتمرس المنة عما وعيته واستوعبته ، ولن
يفترض أن يكون صمتك دليل تفهمك !



التطبيق

التطبيق كالإصغاء — تطبيق التعليمات ، قد تجدنيها جديدة مستحدثة لا عهد لك بها . لذا ، فإننا ننصحك بكتابة الملاحظات أن كانت التعليمات متفرعة ، متى انتهى ملقيها من القائها . وإذا اعتبرتها خطيرة ، معقدة ، دقيقة ، فعليك أن تفكري ، فلا تبداي الا بعد تيقنك من استيعابك لكل شيء منها . وان اضطررت الى الاستفهام ، بوبي اسئلك واقتضبيها ، ثم جيئي بها دفعة واحدة ، لكي لا تقطعي عليه عملا او مقابلة كلما طالعك عقبه . المقدرة على الاصغاء والاستيعاب موهبة تغيبطين عليها . فإن لم تكن طبعاً فيك ، فنتطبعي واتقني . هذا مغرق من مفارق النجاح !

تقبلي النقد

بصدر رحب ونفس راضية — لا تضطربي ان قسرت على الاعادة . ربما الذي املى النصوص يغلب عليه الغموض . رب هو مبال الى التغيير والتعديل . . الظروف تقتضي الكثير ، فكوني مرنة . المرونة سلاح من اسلحتك ، فلا تشلحيه .
تقبلي النصائح والنقد باناة وسماحة . فهذا واجب من صميم واجباتك . اصفي ، وفكري واستفيدي ، ففي الاعادة افادة ، واياك ان تلدغي من حجر مرتين !

المتبعة والتنفيذ

تجددين احيانا سكرتيرة لا غنى لها عن التذكير : « هل انهيت التقرير ؟ » ..
هكذا عن الرسالة التي طلبت نسخة لها ؟ » .. « هل حجزت مقعدا لي في
الطائرة ؟ » ..

وتجيب في معظم الاحيان : « آه .. نسيت ! تبا ! »
فمنذ الذي لا يبرم بسكرتيرة نساء ؟ منذ الذي يرضى بالتكرار ؟ امحقق
للسكرتيرة ان ترغم رئيسها على تنبيهها للصغيرة والكبيرة ! سيضيق صدره
.. سيثور .. سيكظم غيظه . واخيرا ينفجر فينقص من راتبها ، او يقصصها ،
او يستغني عنها !

السكرتيرة البارة ترتب امورها .. تنظم نفسها .. تنهي العمل ، وتتبعه
بعمل ، حتى تقل الكية ، ويخف العبء .
انتهاء الدوام لا يؤذن بانتهاء العمل .
السكرتيرة تضحي .. والتضحية جميلة ..

تنظيم النفس

قل في النفس المنظمة : « افعل ما يتوجب متى توجب سواء اردت او
لم تريدي .

القاموس وصف التنظيم النفسي بهذا الكلام : « التدريب المنسق الذي

يصح ويصوغ وينحت ويأتي بالكمال »
اما في دنيا الاعمال ، فهو اكثر شمولاً في معناه :

« العد للعشرة في الفترات العصبية

« تقبل الرأي ضدك بافتراة

« النضج بغض النظر عن العمر

« الارادة التي لا تنثني

التعاون

التعاون عنصر حيوي في مجال التنظيم والتنسيق والكفاءة . رئيسك
ينتظر منك التعاون في شتى الحقول والميادين .. التعاون على انواعه :
المواظبة والوصول في الساعة المعينة
الاتصال للتبليغ عن تأخر او غياب
المودة بعد الظهر بانتظام
العمل لنهاية الدوام
انهاء كل عمل وانجازه
الانسجام مع سائر العاملين
الاقبال بكل اخلاص على العمل مع رئيسك

الاخلاص

متى قبلت بعمل وراتب فالاخلاص اول المطلوب منك . بعض السكرتيرات
يعتقدن ان الاخلاص يقتصر على الكتمان ، ولكن هذا ناحية واحدة من نواحي
كثيرة . فللاخلاص وجوه متعددة .
تكلمي عن الشركة ومدبرك باحترام ، والا فلا تتكلمي . مثل هذا الاخلاص
في المكتب ، وخارجه يمثل عنصرا خطيرا في مستقبلك كسكرتيرة .

الفكر الخلاق

لا نتطبع بالعادة الميثة ، عادة مزاوله عمل على وتيرة واحدة ، لانك ورثتها ، ثم تنيتها . فكري بالتطوير ، فكري بالتحسين . . الاسلوب قابل للتطوير والتحسين . سلى نفسك عن العمل ، اهو لازم ؟ سلى نفسك ، اهذا يبقى ؟ اهذا يلغي ؟ من يفعل هذا ؟ متى ؟ كيف ؟ وانت تحللين وتعملين الفكر تزدادين قيمة . . فللعقل المفكر قيمة تزداد تقديرا مع مرور الايام !

الباقية في العمل

للمعمل لياقة ، وللحياة الاجتماعية ! والفرق ينطوي عليه الوضع الاساسي . في المكتب تنوبين عن رئيسك وشركتك في استقبال الناس . . تجيبين على المكالمات والمخابرات ، وتحررين المكاتيب . يترتب عليك التفاهم مع الناس مهما اختلفت احوالهم وميولهم ، والعمل مع الموظفين في انسجام ، لا تغضبي من احد ، ولا تغضبي احدا . هذه الاساليب اساسية ، هي الوشائج التي تربط الناس ببعضهم البعض فان مهرت فيها ، وتطبعات ، تحزين من الحياة اثنى ما فيها من فنون !

مراعاة الشاعر

مراعاة حقوق الغير ، مشاعرهم ، احساسهم ، حالاتهم ، ظروفهم .
احترام الغير ، هذا هو .. مراعاة الشاعر صفة انسانية وفضيلة من اجل الفضائل .

- وفي ما يلي بعض ما يثير المشاعر :
- مقاطعة الحديث
- الدندنة او الصفير وغيرك يحاول التركيز
- الاستعانة بالغير ، واغتياب الغير
- الاشتراك في التهكم
- انباهي والتفاخر والتبجح
- عادات التدخين المؤذية (الاكثار منه امام عين المدخنين .. والسعال
- الحاد في وجوه الناس)
- ازجاء النصح متى لم يطلب . الاجابة عن الغير
- مزاحمة الغير في المصعد

الذوق

للمراعاة والذوق معنى موحد ، ومع ذلك فأنفرد بوجود . الذوق اكثر شهولا من المراعاة ، فهو ينضمين اللباقة : المقدرة على فصل الشيء او قوله في الوقت المناسب . والمقدرة على أنصبت في الوقت المناسب . السكرتيرة التي ترقق شعور رجل غاضب مهتاج ، وتخفف من روعه . تكون ذات ذوق . السكرتيرة التي لا تنحيز تكون أليقة . عمل السكرتيرة يتطلب الذوق في كل دقيقة .. انه اللباقة متجسمة في غفلة .

مسرب المعلومات

ما يدهش حقا جسامه الضرر الذي يعقب الكشف عن سر . والعجيب ان الشخص الذي تسفر قلة تبصره عن الضرر لا يعلم في اكثر الحالات انسه السبب الاول . عيهم في لسانهم . يثرون بلا داعي ويوحدون وهم عن فعلتهم لاهون .

لبنى موظفة محترمة في شركة بناء . احبت عملها وامتدحتة واثنت على القائمين به . وكانت تشارك صديقتها جيهان طعام الغداء في معظم الايام ، وجيهان فتاة خاملة كانت تعمل في شركة بناء منافسة . في احد الايام شكت جيهان من الجمود والملل اللذين تلاقيهما في مكتبها ، فما كان من لبنى المتشوقة الى تبيان ما تتمتع به من متعة في اثناء عملها اليومي ، الا ان قالت بحماسة:

«اليوم طبعتم وثائق تتعلق بعقد للبناء قيمته عشرة ملايين لن استرسل في التفاصيل ، يكفيك ان تعلمي قوة الحركة لدينا ! »
في عبارتين كشفت لبنى عن معلومات كبيرة خطيرة . قالت ان العقد ابرم ، وان الصفقة قيمتها عشرة ملايين . اعترف احد المنافذين انه متى احتاج الى معلومات عن منافس ضده يسلط فتاة على فتاة ، او يرسل فتاة لتصفى الى هذر الموظفات ، فيعرف ما يريد في اسرع وقت .

مسرب المعلومات ! اياك ان تكونيه . . الكتمان الحصيف اولى . والحيطة اجدى . . وفي النهاية تكونين انت الغائبة ، لان الثقة الوطيدة بك تهوى الغرض لك ، وتعلمي من مقامك .

ماذا نقولين

طالما جابهت السكرتيرة او المختزلة ذات الخبرة والحكمة الاسئلة التالية .

كيف تجيبين ؟

أ - رئيسي يهضغ السيكار وهو ييلي . هذا يزعجني ويعسر علي مهم كلامه . ماذا افعل ؟

ب - هل اصارح زميلتي الجالسة عن قرب بان دندنتها المستمرة تضايقتني وتريكني ؟ وكيف اقول لها ؟

ج - اود لو غيرت موعد الغداء لاصحب صديقتاني . هل اطلب اذن المشرف ام افضي بذلك الي من اعرف ؟

د - كلها غاب رئيسي يقل عملي . احب العمل وفي مكنتي اعانة سكرتيرة اخرى ينوء كاهلها بالاعباء . هل اعرض عليها خدماتي ؟ وبأي اسلوب اصارحها ؟

هـ - احيانا ، وانا على الهاتف ، يحيط بي اشخاص يتجانبون الحديث كيف اعالج المشكلة ؟

ماذا نفعلين

١) كيف تظهرين ؟ عودي الى المرشد . ضمي جوابك في العمود

٢) في اوقات معينة تجري دراسات لاداء الطابعة والمختزلة في دوائر معينة . لن يقف المراقب قريبا منك بساعة التوقيت ، ولا هو يفعل ما تستهجينه وتشمئزين منه . بيد انه ينتظر منك العمل متى وجد . نتيجة دراسة حول عمل واء ثمانية افراد في دائرة واحدة ، تبين ان اثنين منهم يميلان الى الكسل . وفي لائحة العمل الاولى والثانية بيان لسجل عمل في يوم واحد ، عالجهما بالطرق التالية :

أ - بيني الوقت الذي عملت فيه والوقت الذي هدرته في العمود المختص (ضربنا مثلا في رأس اللائحة) .

ب - اجبني وقت العمل والوقت المبدد .

ج - اعلمي الحساب للوقت المضيع بمعدل ٣ ليرات في الساعة

د - قدر ما تخسره الشركة

هـ - اطبعي ملخصا للوقت المضيع في اسبوع ، يتبين فيه الماسعات والبلغ ، وكذلك الوقت الذي مضينه في العمل .

٣) اكتبى ما يطلب في اللائحة رقم ٣ (كيف تتصرفين) لاحظي التعليقات في مطلع اللائحة .

اللائحة الاولى الدوام ٨ - ٢

وقت عمل وقت مضيع
بالدقائق بالدقائق

١٥		في الحمام	٨:١٥ — ٨:٠٠
١٠		زيارة عابرة قبل الجلوس	٨:٢٥ — ٨:١٥
	٢٠	عمل	٨:٤٥ — ٨:٢٥
١٥		استراحة قهوة	٩:٠٠ — ٨:٤٥
	١٥	عمل	٩:١٥ — ٩:٠٠
		اختفاء	٩:٣٠ — ٩:١٥
		عمل	٩:٥٥ — ٩:٣٠
		البحث مع صديقة بامر الغداء	١٠:٠٥ — ٩:٥٥
		عمل	١٠:٣٠ — ١٠:٠٥
		الحمام	١٠:٤٥ — ١٠:٣٠
		على الطاولة . حلم نهار	١١:١٥ — ١١:٠٠
		عمل	١١:٤٥ — ١١:١٥
		اختفاء	١١:٥٥ — ١١:٤٥
		عمل	١٢:١٥ — ١١:٥٥
		قهوة	١٢:٣٠ — ١٢:١٥
		عمل	١٢:٣٠ — ١٢:٠٠
		زيارة عابرة	١:١٠ — ١:٠٠
		اختفاء	١:٢٠ — ١:١٠
		عمل	١:٥٠ — ١:٢٠
		تبحث عن مساعدة لتأخر العمل	٢:٠٠ — ١:٥٠

المجموع : —

اللائحة الثانية
الدوام ٨ - ٢

وقت مضيع
بالدقائق

وقت عمل
بالدقائق

ضروب النشاط

القدوم عادة الساعة ٨:٢٥	٨:٢٥-٨
الحمام	٨:٣٥-٨
استدراج الغير الى حديث	٨:٣٥-٨:٤٥
استراحة قهوة	٨:٤٥-٩:٠٠
عمل	٩:٠٠-٩:٣٠
التنقل بين الموائد - زيارات	٩:٣٠-٩:٤٥
عمل	٩:٤٥-٩:٥٥
البحث مع صديقة بأمر الغداء	٩:٥٥-١٠:٠٥
عمل	١٠:٠٥-١٠:٢٠
مخابرات هاتفية شخصية	١٠:٢٠-١٠:٣٠
الحمام	١٠:٣٠-١٠:٤٥
مخابرات هاتفية شخصية	١٠:٤٥-١١:٠٠
عمل	١١:٠٠-١١:٢٠
زيارات	١١:٢٠-١١:٣٠
عمل	١١:٣٠-١١:٤٥
اختفاء	١١:٤٥-١٢:٠٥
على المائدة بلا عمل	١٢:٠٥-١٢:٢٠
عمل	١٢:٢٠-١٢:٣٠
قهوة	١٢:٣٠-١٢:٤٥
اختفاء	١٢:٤٥-١:٠٠
عمل	١:٠٠-١:٣٠
محاولات زيارات	١:٣٠-١:٤٥
عمل	١:٤٥-٢:٠٠

المجموع

الامتحان الثالثة كيف تتصرفين ؟

نعم احيانا كلا

الحضور والمواظبة

- ١ - تحافظين على موعد المدرسة والعمل واي موعد آخر !
- ٢ - لديك اعداز حقيقية للتغيب او التأخر ؟
- ٣ - ايقل غيابك يوم الاثنين !
- ٤ - هل سجل حضورك مرض !

المسؤولية

- ١ - انتجزين المهمة في الوقت المعطى لها ؟
- ٢ - اتواصلين العمل بعد انجاز المهمة ؟
- ٤ - اتحاولين التهرب من عمل غير مرغوب !
- ٥ - انتستميدين اقلام وأوراق جارتك ؟

الجدارة

- ١ - هل تطبقين التعليمات بحذافيرها ؟
- ٣ - هل تنقلين الاختزال بكفاءة واقتدار
- ٥ - انتقدمين المعذر المقبول عن قصور او اخطاء دائها ؟
- ٦ - هل تنظمين عملك وادواتك ؟
- ٧ - هل تاخذين العمل بالاولوية ؟

العلاقات مع الغير

- ١ — هل تنسجمين مع الغير !
 - ٢ — هل تتكئين مع البيئة ؟
 - ٣ — هل تتقبلين النقد بروح طيبة ؟
 - ٤ — هل تقاومين العادات التي تمس شعور الغير !
(كقضم الاظفار ، والنقر على المائدة ، والدندنة والصخب ؟)
 - ٥ — اتمتازين باللباقة والكرامة ؟
 - ٦ — هل تقدحين بالغير وتستغيين بالغير ؟
- اذا كانت اجاباتك : نعم على ٢٠-٢٢ نتمنى ان نوظفك
احيانا على ١٦-١٨ يمنحك الفرصة — فقد تتحسنين
اقل من ١٤ تحتاجين الى برنامج خاص قبل التفكير
بتوظيفك .

الفصل الثالث

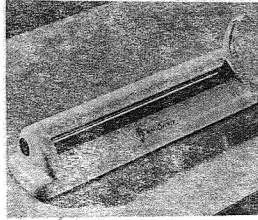
انت تتلقين الاملاء

المقاطعة بلا سبب ، والمقاطعة في غير وقتها جريمة بحق الكفاءة
نلقي الاملاء ، وتحويل الاختزال
الى كلام ، والدقة ، والصحة ،
والتدبير الحسن ، امور يتوقع
المنفذ أن يجدها في سكرتيرته
الكفوءة .

مؤهلات تعترزين بها ان ملكتها .
وبالنشاط تطورينها ، بالنشاط ترتقين
بها حتى تبلغى حد الكمال .
هذا مفتاح لذجاح . به تفتحين
الباب على مصراعيه — باب التقدم في
كل مضمار ، باب المسؤولية الموصد
في وجوه الاكثيرة الساحقة .
هذا مفتاح الفلاح ، وهو ولا غرو
مفتاح ذهبي !

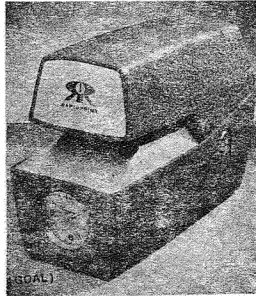
البريد واهميته

البريد غذاء السكرتيرة ، فلواه
ما كان هناك اختزال وطبع ، وبالتالي
ما كان هناك لزوم الى سكرتيرة .
الرسالة تقتضي رسالة جوابية ،
وعليه فاجدر بالسكرتيرة ان تعالج
البريد بالطرق المصرية حتى لا
يكون هناك بطل او تاخير .
يليق بك ان تكوني سريعة في
فض الرسائل ، في تلاوتها ، في
تصنيفها ، في اعطاء الاولوية للاهم
والاخطر .



فتاحة الظروف

فنى البريد
فنى الظروف كلها قبل اخراج
المحتويات من اي منها . هذا يوفر
الوقت ويزيل اي خطر ينجم عن سهو
باليد تفصيلها اذا كانت قليلة العدد
وبالالة الخاصة تفعلين هذا ان كان
البريد ضخما .



مسجلة التاريخ والوقت والساعة

لا تفتحي المكاتيب الخاصة او المكتوب على طرفها « شخصي » ، الا اذا خولك رئيسك الحق في فتحها ، وان انت فتحت رسالة دون وعي ، فسارع الى لصقتها بالمادة المختصة واكتب على الطرف : « فتح خطأ » ، ثم وقع .
في المكاتيب الهامة ذات الصفة التعاقدية ، او ذات الصفة الرسمية المحددة والمحصورة بهلة او بهدة .
انتهي دوما الى اخراج المحتويات كلها وارفاق الاوراق المعنية بها . وكل نقص يجب ان تحيطي المرسل بأمره حتى يتلافاه . اخيرا وليس اخرا ، راجعي العنوان والاسم وتحققي منهما .

قراءة البريد

ساعدني رئيسك . اسدي له الخدمة المشكورة باطلاعه على الامور الهامة من البريد اليومي بصورة موجزة . او بلفت انتباهه الى ما ينبغي له ان يعرف ● ارسني خطأ احمر تحت النقاط الهامة . افعلي هذا بتفكر ، والا فقد معناه وانحرف عن مرامه .
● اضيفي ما ترينه من اقتراحات تناسب الحال
● اذكرني في الهوامش ما تجدينه من نقص في المحتويات
● بيني الاجراء المتخذ من قبلك
● ارفقي ما يجب ان ترغقيه بالبريد من مراسلات حتى يكون على بينة من امره .

ترتيب البريد

ترتبين المكاتيب بحسب اهميتها . وهناك اعتبارات اخرى ، منها اوقات رئيسك ومواعيده ، ورايه في الاخطر والاهم .
الرسالة الاكثر اهمية توضع فوق سائر الرسائل ، يليها الرسائل العادية ، والرسائل التي لا تحتاج الى بت عاجل ، تنضدينها حسب الترتيب الاتي :
١ - مراسلات تتطلب العجلة - برقيات ، رسائل عاجلة ، رسائل بالبريد الجوي .
٢ - رسائل تتطلب الردود السريعة
٣ - رسائل شخصية (غير مفضوضة)
٤ - رسائل لا تقتضي الردود السريعة
٥ - مذكرات داخلية وتقارير من المكتب
٦ - اعلانات ومجلات تجارية وفنية
متى ضخم حجم البريد ، توزعينه ملفات مؤشر عليها :
« بريد عاجل » . « بريد عادي » . « بريد للقراءة » .
ومنى توطدت ثقة رئيسك بكفاعتك ودقتك يصبح البريد العادي من اختصاصك انت ، فتكونين مسؤولة عن اتخاذ الاجراء اللازم .

البريد العادي

له أهمية ولعاجته اساليب متنوعة . فقد تضطرين الى لفت انتباه اشخاص في دوائر واقسام أخرى اليه . وقد تحولينه الى اكثر من شخص . الى بضعة اشخاص .

تحولين الاصلي احيانا . فاذا استوجب اعادته الى رئيسك ، يمهـره بأسـمه من تحولينه اليه ، ثم يمهـره رئيسك بامـضائه .

اسلوب اخر اضمن وآمن ، هو ارسال نسخ بصورة عنه لكل شخص معني . وتحفظين انت بالاصل في الملف المعني بعد تضيئه ملاحظتك عن الاجراء الذي اتبعته .

عندما يملي رئيسك

اداء اساسي للسكـرنية هو الاملاء . عليك ان تنتظري اشارته متى احتاج اليك . اتركي ما في يدك واذهي اليه كوني هادئة مطمئنة وانت تختزلين . متى انتهيت ، حولي الاختزال الى كلام ، وانجزي الخطوات التي تتم بهـا الرسالة او التقرير .

اتخذي الإهبة لتلقى الاملاء

متى نظمت نفسك هان الامر وتيسر . والتنظيم هذا يشتمل :

- التأكيد من القلم كل صباح
- ليكن في متناولك قلم اضافي
- احلمي معك قلما احمر لتدوين التعليمات الخاصة وللإشارة بها تحبين ان تتذكرتي .

- احتفظي بدفترتين يظهر في اخر صفحتين مكتوبتين منهما تاريخ اخر كلام . واحد تستعملينه لتلقي املاء الرسائل ، والاخر لتلقى البرقيات والتعليمات والمذكرات وهلم جرا .
- عندما يطلبك احلمي حقبة صغيرة تحوي لوازمك واغراضك التي نـسـمـلـينـها او تتوقعين ان تستعملينها .

ازيلي الشك

تضطرين احيانا الى استيضاح رئيسك . فلا تحجي . قاطعيه ولا تستبقي الشك . قاطعيه وسلية . لن ينزعج . ولكن قاطعيه في الوقت الصحيح ، فلذذهب جبل مسترسل ، واياك ان تقطعيه دون تبصر . للرئيس شواغل ، اياك ان تحصبيه قادرا على متابعة مسلسل فكره ان اكثرت من مقاطعته . . اما مطالبته بالاعادة فأمر مكروه . . فهو يفسد عليه التسلسل ، ويوقعه في حيرة . لا تطالبه بهجة كلمة او اسم ، فهذا تحصلين عليه من الملفات او المكاتيب بعد ان تغادريه .

على كل حال ، ومتى كانت الماتبة ، اياك من استبقاء الشك . . فففي بقائه مختبرا عرقة مسمى ، وتأخير ينجم عن الحيرة .

المرشد اعرفني المهلي

اختبار مختلف الذي يملون يعود عليك بالفائدة . يساعدك سبر غورهم على كتابة ما يملون بسهولة ووضوح . لكل مهمل صنف معين .
« افعلني ما اقول » . هذا رجل منظم الفكر ، منسق ، متسق . يعرف ما يريد قوله ويقول . يصدر التعليمات الكاملة الصحيحة ، ولا ينيط بخيالك الا النزر اليسير . مشكلاتك الوحيدة هي في اللحاق به . هو سريع ، ويصر على الاملاء الدقيق المفصل ، ينتظر ان يقرأ ما يمليه بلا زيادة او نقصان .
« افعلني ما كان ينبغي ان اقول » . يتوقع منك المهلي ان تنسخي رسالته كما ينزاعى له انه املاها . قد يقول محتجا ، « انا لم اقل هذا » . بكلام اخر ، ينتظر منك ان تقدمي تحويلا خطيا معقولا . حولي ما يمليه الى كلام مفهوم واضح ، وسوف يوافق عليه في الراجح . لن تلبثي ان تفهمي مراده ، وتكنهي ما يرغب فيه . وهذا يحتاج الى جهد .
« حكمني منطلقك » . وهذا يعطيك روح النص ، وانت تحكين العبارات . يصعب عليك احيانا ارضاؤه ان منطقك وتببيك لا يتفقان مع منطقته وتببيزه . هنا تتضح مهارتك . تتضح منى اثبت احاطتك بما يفكر به ، قد بينت انك قادرة على الاستعانة بادراكك الواعي .

مراجع السكرتيرة :

خلال عملك كسكرتيرة تثار مشكلات ومعضلات لا حصر لها . امور تجدين الاجوبة عليها في المراجع . لا يمكنك ان تحيطي بالاجوبة كلها . عليك ان تعرفي مواردها . احرصني على جمع الكتب التي يعمل ضمن نطاقها رئيسك . الكتب ذات المضمون المناسب ، ذات التخصص في العقل الذي يخوضه هو وتبعاً لذلك تخوضين لجته انت .
الموسوعة : لها فوائد الجمة . وكل مكتبتمس حاجته اليها . . فهي مرجع ضخم لا ينضب معينه .
مرشد السكرتيرة : كتاب ثمين . فاقنتيه لانك لا تستغنين عنه طالعيه والجاى اليه كلما تسمر امر . فيه كل انواع المعلومات من لغوية وانشائية واملائية . ومن عبارات تجارية وعملية .

كتب الشركة : كتاب حاو لنشاطات وسياسات الشركة ، كما انه يشتمل انظمتها الداخلية والخارجية ، فيه بحث عن ضمانها الطبي ، والتغيب والتأمين ، ومشاريع التقاعد ، والاجازات ، والرواتب ، وساعات الدوام ، وفوائد التعليم ، والاساليب ، وغير ذلك .

كتاب الحقائق والوقائع :مجموعة
ضخمة من الحقائق والارقام ومواضيع
اخرى لا حصر لها . كتاب احصاء
وارقام تحتاجين اليه كل يوم .
كتاب الفنادق : اسماء الفنادق في
بلدان العالم ، فيه قرابة ٦٠٠٠ اسم
لانضم فنادق الدنيا . يتيح لك
العناوين وارقام الهاتف ، وما يدفعه
الضيف ، وما يطلب اليه .
منشورات الحكومة : وفيها طائفة
عظيمة من المعلومات التي تفيد كل
رجل في حقله . فيها معلومات عن
الوزارات والدوائر والمصالح .

الطبع على الآلة :

مهارة بحد ذاتها ، ليس لانه
صعب ، بل لان اتقانه هو الصعب ،
كل انسان يطبع ، ولكن ليس كل
انسان يطبع بدقة وصحة . الطبع
يحتاج الى أسلوب ، والاسلوب هو
الذي يبعدك عن الهنات .
تحتاجين الى اشياء ، ألك تلك تحتاج
الى اشياء .. تأكدي من وجود ما

- تحتاجين / اليه وما تمس حاجة الآلة اليه .
- لتكن مرتفعة ، لترتاح عليها اصابعك . الآلة المنخفضة تتعبك ، وقد تسلمك للاخطاء ، الجلسة المثالية هي ان تتوازي يداك مع مفاتيح الاحداف .
 - الكرسي يجب ، أن يوضع في طريقة مريحة لك
 - لتكن ألك خالية من القبار وفتات الورق
 - لتكن الاحرف نظيفة نقية .
 - ضعي فوقها الغطاء قبل مبارحتك للمكتب .

ماذا نقول

(١) رئيسك لم يلب دائما . عمله متواصل ، ومسؤولياته لا تفتأ تنمو وتتسع . هو سريع في املائه . وانت سريعة في اختزالك ، بيد انه اعتاد على زرع الغرفة بخطاه كلها باشر في الإيلاء ، وبذلك لا تتضح لك الفاظه ، وتبقى بعضها مبهمه . فكرت اكثر من مرة بالمشي معه ، بملازمته لكي تسمعي ولكنك ترددت وأحجمت ، وحسنا فعلت . كلما رجوت ان يعيد جملة ، ظن انك بطيئة ، وان اختزالك لم يبلغ المستوى المطلوب . ينبغي ان تكلميه . يشط عليك الامر ، ولكنك تستطعين ذلك ، فكيف تستهلين الكلام ؟

(٢) كثيرا ما يقف قريبا منك موظف او اكثر وينظر مليا الى ما تطبعين . . انت عالمة انه لا يقصد الاساءة ، ولكنك لا تقرين عمله ، فهو يقرأ شيئا ليس له . ومع ذلك تتجنبين تكديره . فهل تكلمينه ؟ هل تغطين الورقة المطبوعة بشيء ؟ ماذا يخلق بك ان تفعلتي ؟

(٣) خلال ساعة الغداء تذكر صديقة "ك تجالسك امورا عن عملية تقوم بها شركتك بسرية . هل تعتبرين المعلومات سرية فلا تطلعين رئيسك عليها ، ام تسردين عليه ما سمعته (هل انت موظفة اثناء تناول الطعام ؟)

(٤) ان كنت التي تفشى السر اثناء الطعام ، فهل يتوجب ان تقولي لرئيسك انك فعلت ؟

(٥) طالبك رئيسك بمرافقته الى مكان خارج المكتب ليملي عليك ما تقضي به الاوضاع . ينتظر منك ان تكتبي في كل مكان وفي كل وضع — مرافقة ، جالسة . ماشية ، تعبرين هذا صعبا مرهقا .

حاوئي نقل كلام من التلفاز او الراديو ، وفكري في حل لمعضلتك . .
دليلها برزانة وتفكر .

ماذا تفعلين

اضبطي الكلام ضبطا لغويا ، اذا اخطأ في كلمة . صححيها بعهد ان تتأكدي . . اضبطي الحركات ، فهي احيانا تغير المعنى !



الفصل الرابع

انت تنقلين ما تختارين

الرئيس المنفذ منهك في اعماله،
منصب على اداء مهامه ، لا يتسنى
له الوقت الكافي لقراءة كل كتاب قبل
توقيعه . لهذا فان السكرتيرة التي
تطبع كتابا يوقعه المنفذ وهو واثق
مطمئن ، هي المعاونة الحق الجديرة
بالتقدير .

الانتفاع من الوقت لبنة الاساس
في النجاح . والسكرتيرة التي
تختزل بوضوح واتقان بعينين عن
الغفوض ، هي ذلك الحجر الذي
يصعد عليه البناء ويرتفع . اما اذا
كانت سكرتيرة تضع وقتها في فك
طلاسم اختزالها ، فهي تعيق المجرى
وتؤخر المسرى .. هي هاوية ..
هي عقبة .. على عكس الاولى .

قبل التحويل الى كلام
تستعد السكرتيرة الخبيرة
استعدادا كاملا لكل جلسة نقل ،
كما تفعل قبل جلسة الاملاء ، وهذه
الاقتراحات ترشدك الى طريقة تنظيم
افضل لما تتخذه من اهبة :

● تأكدي من وجود الكافي من
القرطاسية في امكنتها ليسهل عليك
متى مست الحاجة الى شيء معين
منها ، ان تتناوليه دون عناء او ابطاء
(الظروف والكربون والمحيات
والورق الابيض على انواعه)

● افرضي ما تحتاجين اليه من مواد ، تميز المعلومات التي املئ عليك امورا عنها . رتبها بالطريقة التي تسهل عليك عملك .

● ليكن القاموس واي كتب اخرى ترجمين اليها في متناول يدك . وكذلك — احيانا ما لديك من أنظمة الشركة .

● المفكرة ايضا ترجمين اليها في امور التاريخ وفي كل ما يتعلق

بمواضيع ورد ذكرها في الاملاء الذي تلقينه .

عندما تحولين

التحويل الى كلام من رموز مختزلة هو القدرة على قراءة ما كتبت بالاختزال الى كلام له معنى في صورة كتاب او تقرير . يجب ان تكوني مستعدة بنفسك وبروحك وبصميمك . النهك الجسدي المنبعث من جلسة صعبة ، او وضع غير مريح لثالة مثلا ، يؤثر في عملك تأثيرا سيئا ، فحاولي دائما ان تكوني مرتاحة ، ومطمئنة .

اما الصحة فهي في رأس واجباتك .. اعني صحة ما تنقلين

● تأكدي من صحة الاسماء

● تأكدي من صحة الارقام

● تأكدي من صحة التاريخ .

● لا تحذفي من الكلمة حرفا ، اي لا تستعملي الاصطلاحات المقتضبة .

● اكتبي اسم المدينة والشهر كاملا

● اكتبي الارقام بالاحرف خمسة لا ٥ مثلا

● الفقرات بينها بوضوح ..

● النقاط والفواصل وعلامات التعجب والاستفهام تمة لا غنى عنها ..

ومن شأنها ان اغفلت امرها او اخلطت في مكانها ان تبدل المعنى .

التمط

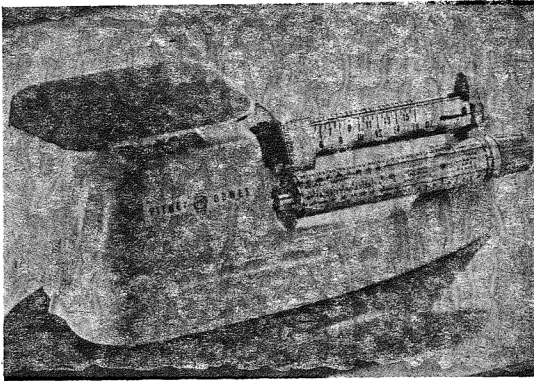
للمكاتيب والتقارير والمذكرات انماط مختلفة . راجعي اسلوب الشركة ، وانسجي على نمواله ، لا تنحرفي عن منهجها الا اذا طلب اليك ذلك ، او الا ان اقمعت المسؤول بان طريقك افضل ، واسلوبك اكثر وضوحا .

الوقت المستغرق في التحويل والطباعة

ثبت من دراسات دقيقة قامت بها جهات متمرسة موثوق بها ان السكرتيرة تنقضي ٣٨ بالمائة من وقت طباعة الكلام المختزل في طباعته ، وان ٦٢ بالمائة من هذا الوقت تضعه السكرتيرة في المحر ، والتنقيح ، ومحاولة تدوين كلام لم تتقن كتابته اثناء املاء ، ومراجعة التهجئة ، وسوى ذلك من الامور التي تستطيع تلافيها لو توخت التنظيم ، ولو اجتهدت في جعل استعداداتها مكتملة غير منقوصة .

البريد الخارج

المسكتريرة مسؤولة عن بريد رئيسها سواء كانت في شركة كبيرة او صغيرة
يترتب عليها ان تتأكد من ان كل كتاب مع مرفقاته موضوع في ظرفه وان
البريد لا يتأخر في المكتب .



اختاري الخدمة المناسبة

اختاري الخدمة اللائقة حتى لا يتأخر كتاب : البريد الجوي ، التسليم باليد ،
البريد المسجل . اختاري بانتباه ومعرفة .
لا تفترضى دون تبصر ان التسليم باليد اعجل واسرع وآمن . التسليم
بالييد مفيد في نهاية الاسبوع ربما او في مساء عيد او عطلة .
ولا تنسى ان للحب والنشرات تعرفه مخفضة .

رئيسك يريد ان يطمئن الى قيامك
بتوجيه البريد ، فاثبتني له ذلك
بالطريقة المقنعة المطمئنة .

للبريد اوزان تقدرين بمقتضاها
التسعيرة . وفي مكاتب الشركات
تجدين الميزان دائما ، فاستعمليه
واستنيري بالتعرفة الرسمية لتعرفي
ما يتوجب عليك لصقه من طوابع .

سجل البريد

بيني فيه طريقة ارسال الكتاب ،
وما يحويه من اوراق ، حتى تجيبي
رئيسك دون تردد متى سالك
واستوضح منك .

انظمة البريد

لكل بلد نظام خاص يتعلق بالبريد
وانت لديك بطبيعة الحال مجموعة
من هذه القوانين ، ادرسيها بتمحيص
واحفظي ما يمر فيها من تعليمات
تتعلق بالتعرفة والتسعيرة ،
وبالاساليب المتبعة في بلدك متى كنت
مسؤولة عن البريد الخارج .
كما ينبغي ان تحصلي على كل
التعديلات والتبديلات التي تطرأ بحكم
الظروف على هذه الانظمة .

الالة الناسخة

لها اهمية قصوى . ومتى تقرر
الاتيان بواحدة ، يجب ان تعرفي ايها
الافضل لك ، او بالاحرى لمكتبك
ولشركتك . لتعرفي ولتختاري فكري
بمنطوق الحاجة قبل ان ترمعي
نوصيتك لمديرك :

كم نسخة تمس اليها الحاجة في
العادة ؟

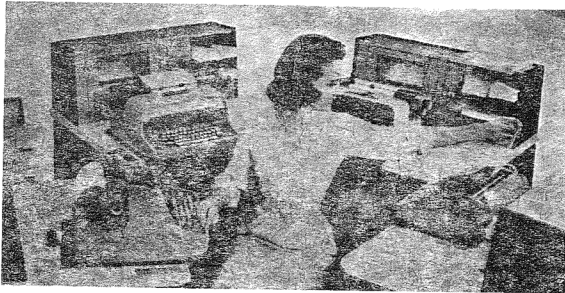
هل النسخة الواضحة ضرورية
دوما ؟

هل ينبغي ان تظهر النسخة
كالاصلية !

هل ترسل النسخ عادة الى العملاء ؟
هل تستعمل الآلة في مناسبات كثيرة ؟
هل تستنسخ احيانا مواد تتضمن الصور والرسوم ؟
هل يكون فيها اكثر من لون ؟
هل تشدد الشركة على ثمن معين ؟
باجابتك على الاسئلة تعرفين اي آلة تصلح للشركة ، وتبادرين الى رفع
تقريبك او نومسينك الى مديرك .

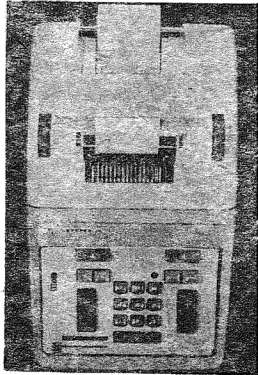
الآلة الطابعة :الآتوماتيكية

الطابعة الآتوماتيكية يتزايد استعمالها لما تمتاز به من السرعة والانجاز
المتقن . السكرتيرة في الشركات الكبرى تطبع النسخة الاولى منه وتعين
عدد النسخ المطلوبة ، وترسل المعلومات الى الطابعات . اما في الشركات
الصغيرة فهي تؤدي المهمة وحدها .
ويكون للسكرتيرة في المكاتب الكبرى عدد من الآلات الآتوماتيكية التي
تطبع عليها تلك المكاتب التي يتكرر طبعا من قبل الفتيات الطابعات .



الات اخرى

(١) الدكشافون — او الجهاز المسجل
لما يملئ عليه لسمعیه بعد ذلك
وتدوئیه . وهو جهاز شائع الان بين
رجال الاعمال .
قد يملئ رئيسك الموائد التي
يرتثیها بعد ساعات الدوام ، او اثناء
السفر ، ويتحتم ان تنقلیه فی وقت
لاحق .



(٢) الآلة الحاسبة

لا بد لك منها لحساب النفقات
والطوايع والبريد . وهناك استعمالات
متعددة أخرى متى انبسطت بك
مسؤولیات تتعلق بالموازنة والمحاسبة
وغير ذلك من الأمور المالية .

ماذا تقولين

(١) تحولين كتابا مستعجلا من
الاختزال الى الكلام . تستعصي عليك
كلمة في نصف جملة من الجمل ..
الجملة لا تبتز الكلمة معناها ان
حذفتها . ولكنك تعرفين ان رئيسك
يعبرها اهمية لانه طلب خطأ تحتها
فهل :

(ا) نغفلين عن الكلمة ؟

ب (تتركين فراغا لتمليثيه بعد
سؤال مديرك ؟

ج (تقاطعين مديرك في عمله
لتستوضحيه ؟

(٢) مديرك ينيط بك بريده فسي
العادة . سمعته يوما يقول لمختزلة:
« ارسلني الكتابين بالبريد المسجل »
تعرفين ان التكلفة اقل بالبريد المقبول
بايصال ، فهل :

(ا) ننهينه ؟

ب (تتجاهلينه وتقولين للمختزلة؟

ج (لا تفعلين شيئا ؟

في ما يلي اسئلة تثيرها المختزلات
المجربات في احيان كثيرة :

(١) هل تدبس صفحتا الرسالة ؟ انا اقول يجب ان تدبس ورئيسي يقول لا
ب (قد تزوجت امرأة وواصلت عملها ، هل تحتفظ باسمها ام تستعيض
عنه باسمها بعد الزواج ؟ ايها الافضل ؟
ج (هل يوقع المدير باسمه او بالاحرف الاولى على نسخ المكاتيب والمذكرات
عندما ترسل الى الغير ؟

(٢) كلفت بها مهمة خاصة في يوم الاثنين . قال لها رئيسها :

« اريد المواد كلها مستنسخة قبل الساعة الرابعة من يوم الجمعة ، حتى
اخذ مجموعة معي الى المنزل في الوبك اند . انها للاجتماع الذي ينعقد صباح
الاثنين . ان مست حاجتك الى المساعدة ، فاعلميني . اياك ان تنتظري
الى يوم الجمعة ظهرا ! »

سألها يوم الاربعاء فقال : مها ، اين وصلت بالمهمة الخاصة ؟

قالت : « لم ابدأ بها بعد ، بيد اني سأنهيها في حينها »

يوم الخميس طرح عليها نفس السؤال ، وسمع نفس الجواب في الثالثة
من يوم الجمعة تعطلت الناسخة ، سارعت الى رئيسها وطلبت العون . قالت
له انه كان يسعها انهاء المهمة لولا انعطاب الآلة . اضطرب الرجل وايقن ان

مباطلتها اوصلته الى الحالة الحرجة هذه . امرها بانهاء المهمة يوم السبت ولو تأخرت حتى المساء . قالت له :

« سأبكر في المجيء يوم الاثنين وانجز المطلوب .

ماذا تظنين كان موقف الرئيس ؟ هل وافق ؟ هل رفض ؟

ماذا كان متوجبا على مها في اول الامر ؟

ماذا تفعلين لو كنت معها ؟

ماذا تفعلين

لا تغفلي عن لقب المرسل اليه :

١) اذا لم يكن «استاذاً» او طبيباً ضعي السيد او السيدة او الانسة .

٢) في الكتب الموجهة الى موظفي الحكومة استعملي كلمة سيدي للمكاتيب

دات الصفة الرسمية ، وسيدي العزيز للشبه الرسمية .

٣) اختاري الخدمة البريدية المناسبة .

الفصل الخامس

نظمي وخططي

ليس من خسران اشع من الهدر ! هدر الطاقة — الحركة اللاتل تحتها!
الحركة العقيمة غير الموجهة ، غير اللازمة ، التي يعقبها أجهاد من كثرة
الافراط .

جزء كبير من نجاحك يعود الفضل فيه الى طاقتك على التنظيم ، الى حسن
تنظيمك ، والى تخطيطك لبومك ، لعملك ..
من غير خطة ليوم عملك تجد نفسك في دوامة من الواجبات ،
فتحارين وتدهشين ، ويذهب بومك سدى .
من غير خطة تبدين ونهدين ، ونفشلين في اداء عملك كما تستهين ،
وكما يشتهي رئيسك .

لتجنب الفوضى والاختلاط ، تماذي اضاءة الوقت ، يمكنك ان تقيمي اهمية
كل مهمة ، وان تقرري تبعاً لذلك اي مهمة تنجزين ، وماذا تتبمين بها انجزت .
ويتوقف نجاحك في التقرير والاختيار على الصفات التالية :

● المبادرة : قدرتك على القيام باعمال دون ان يوعز اليك احد بها . كوني
وافية الشخصية ، افعلي وانجزى المبادرة بروح مستقلة . ومن كان له مثل
هذا فهو موفق .

● الفراسة : تتأتى من التجربة ، شرط ان تكوني لاحظت ، وتذكرت ،
واستفدت من التجارب السابقة .

● الاحاطة : نجاح الإقبال على عملك ، والقدرة على الاستيعاب فضلاً عن
التذكر ، وعن الاطلاع الجيد بما يجري حولك .

● اعتماد النفس : استقلال وشخصية . دقة وثقة . اجادة وانهاء
بلا تردد .

حلقات النشاط

لكل عمل من الاعمال حلقات طبيعية ، اوقات التدفق ، و اوقات الركود . هذه دورات تقرر النمط الذي تتميز به السنة في اعمالها . وما لم تقضي ردها في عمل لا يتسنى لك ابدا معرفة حلقات النشاط البذول في مجالك ، ولا تستطعين ان تقرري او تفهمي ما تنطوي عليه حلقات نشاطك ودوراته . ومضى تبينت مجاري العمل واساليبه ، فلا بد لك من اعادة اقوال رئيسك القسط الاوفر من انتباهك بعدد اوليات الامور وبديهاته ، واسباب تلك الاولويات . وشيئا فشيئا تتعلمين كيف تخططين للمستقبل حتى تكوني متهابة لكل حلقة واكل دورة . التفكير البعيد مكن رئيسك من انتقان عمله . فتعلمي كيف تخطين خطوات توازي خطاه . تعلمي الكهانة ، تكهني بما يواجهه وبما يترتب عليك تاديبته تحقيقا للغايات والاهداف ، ومن ثم للنجاح المطلوب !

اول الامور خيرا

ان لم تكوني تعلمت واقتنعت ان جدول الاعمال يدرج في حالات كثيرة ، لينقضي في اكثر من حالة ، فسوف تعرفين سريعا انه كذلك في دنيا الاعمال . من اكثر ما يطرا من امور تجعل هذا اجراء لا غنى عنه . رئيسك مسؤول عن دائرته ، وهو ايضا مسؤول تجاه رؤسائه ، وتجاه عملائه ، وقد يضطر الى تغيير خطاه في ساعة بغتة .

فاذا قال لك : « اتركى كل ما يشغلك وعالجى هذا الموضوع » ، فلا تعترضى او تحتجى ، افعلى ما يقوله بلا مناقشة .

فالرونة ، والسكينة ، ورباطة الجأش ، صفات محمودة لا تتقدمين الا بها . واذا لم ينوه رئيسك بها يتطلب المعالجة الفورية ، تكونين انت الجهة التي تقرر هذا . فاذا تبينت بعد حين انك اخطأت ، فتأكدى من السبب حتى لا يتكرر الخطأ . لا تنسى المبدأ : « اول الامور خيرا » .

الملفات انتقان لا ايهام

الالغاز احيانا تتكاثر بوجود الملفات ، و احيانا تزول ويزول معها الغموض ، عليك ان تحتفظي لديك بعدد من الملفات تسهلا لاعمال رئيسك . والاحاطة بمبادئ المحفوظات يساعدك على استخراج المعلومات من الملفات .

التبسيط لا التعقيد

التبسيط طريقة سليمة في فتح الملفات ، وهو يفضى الى ما تتوخين ويتوخاه رئيسك من توفر ما تريدين . المحفوظات يجب ان تكون منظمة ، يجب ان نحقق الغاية ، يجب ان نتيج المعلومات المطلوبة . ومضى استخرجت ورقة من ملف ضعي بطاقة مكانها تتضمن الملاحظات كافة عن الورقة المنتزعة . بذلك لا يضيع شيء ، ولا ينقص شيء .

الملف المرتب زمنيا

كثير من السكرتيرات يتخبطن في تنظيم ملفاتهن بسبب الضغط المتزايد الناجم عن العمل ، او بسبب التأخير ، والتسويق ، وانعدام التنظيم . اذن خليك بك منذ اقتحابك ميدان العمل ان « تؤمني » على الملفات تأمينا « حياتيا » . وليكن المؤمن الملف الزمني ، او « الكرونولوجي » . فهو ملف التاريخ والمواعيد ، هو لا يعني بالاسماء والمواضيع . وقد تسمينه ايضا الملف الاساس ، لانه مرتب حسب التاريخ ، تاريخ كل ورقة تحتاج الى اجراء . ولا ترفع النسخ من الملف الا اذا قدم عهدا ولم يعد لها حاجة . قد تبقى الرسالة احيانا سنة ، وقد تبقى على الاربع اقل من سنة .

الملفات قيد النظر

متى كان مشروع ما قيد الاجراء ، يدوم هذا احيانا اسابيع وشهورا . لذا لا يمكن وضع المخابرات والتقارير في ملفها نهائيا ، فهذا يعرضها للنسيان ، او للتجاوز . وعليه انشئ ملف قيد النظر ، ليذكر بالامور التي تجري معالجتها او الامور التي تحت المداولة .

ولا يلغى الملف قيد النظر الا متى بت نهائيا في موضوعه ، فان كان مشروعا يلغى متى انتهى المشروع . وان كان مشروع اتفاق ، يلغى متى ابرم الاتفاق . وهكذا دواليك .

ويستحسن ايضا — ان شئت — انشاء فهرست من البطاقات ثبتت حسناته في التجارب العديدة ، فهو يذكرك بما ينبغي ان تعرضيه على رئيسك في حينه .

وللسكرتيرة التي تحب الاحتياط لكل امر ، ولا تريد ان يفوتها امر ، ان تحتفظ بمفكرة العمل . ففيها تكتب اوقات الاجتماعات والمقابلات ، وماذا دار من كلام ، وماذا انجز من اعمال ، وماذا تم الاتفاق عليه .

المرشد

ثناء رب العمل

التقت جماعة من المديرين في مؤتمر ، واقرؤا بلا استثناء انهم يدينون الى حد في نجاحهم الى سكرتيراتهم . ولما طلب اليهم ان يذكروا صفة بارزة من صفاتهم ، اسفرت النتيجة عن هذه الاقوال :

- ١ - تبقيني في حالة منظمة . دونها لا اعرف اين اجد ما اريد .
 - ٢ - تجعلني واثقا من نفسي بما تسديه وتقديه . فاعجب الاعلى مني ، واعجب المتعاملين معي .
 - ٣ - لا غنى عنها ، ولكنها لا تعتمد لفت نظري الى هذا الواقع .
 - ٤ - تتكهن بكل حركة واجبة ، ولكنها تصمت ولا تلح
 - ٥ - انها اهل لكل كبيرة وصغيرة . واعتمد عليها في الصغيرة والكبيرة
 - ٦ - متى انطت بها مهمة ، تؤديها على اكمل وجه .
 - ٧ - مخلصه ، ودية ، متعاونة ، ناضجة ، (مع ان عمرها ٢٢ سنة) .
- وترغم الجميع على احترامها وتقديرها .
- ٨ - عمل بتفهم وادراك وهدوء . يسرني ما اراه منها واغبط بوجودها قريبا مني . ارتاح لعملها واتفاعل .
 - ٩ - تخفف اعبائي لانها تشاركني في اعبائي . تجيب على المراسلات ، توفر المعلومات ، ذكية ، مهذبة ، تختار ما يجب ان تختاره في حينه .
 - ١٠ - قديرة ، كفاءة بصمت وبلا ضجة . حكيمة ، اربية .
 - ١١ - لا يفت الضغط في عضدها . ثابتة الجنان ، لا يوزعها العمل ، لا تلهث . بل تصمد وكأنها جندي !

الاعداد المؤتمر

الاعداد للمؤتمر واجب من اهم ما تضطلع به السكرتيرة . ونجاح رئيسك في اجتماعاته ومؤتمراته يتوقف الى حد بعيد على حسن ارائك ، وعلى كفاءتك في تنظيم هذه اللقاءات .

بعد تهرسك بالعمل ، وتفهمك لاوزاع رئيسك ، واوزاع الشركة ، يفوض رجل على الارجح اليك امر الاعداد لهذه المؤتمرات . وهذه امور ينبغى ان تؤديها قبل الاجتماع .

١ - الاتصال بالافراد المعنيين .

اتصلي بمن يتوجب حضورهم من الناس وتأكدي من استعدادهم للاشتراك في المؤتمر .

٢ - ترتيب قاعة الاجتماع

يجب ان تكون القاعة رائقة معدة ومجهزة بكل ما تمس اليه حاجة المؤتمرين . يجب ان تتسع لهم . واذا كان العدد كبيرا تضيق بهم القاعة فأحجز مكانا في فندق .

٣ - ارسلي التفاصيل

اعد جدول الاعمال . بلغى المشتركين كتابة بمكان الاجتماع . وزمائه . افعلي كل ما يترتب عليك دون ابطاء ، اتصلي هاتفيا ان اقتضى الامر .

٤ - اجتماع طارئ

متى كان الاجتماع طارئا . اتصلي فورا بالمعنيين ، بلغهم بواسطة الهاتف او البرقيات . وان مست الحاجة لا تتردد في الاستعانة بفتيات المكتب الاخريات . لا تقولي معذرة بعد ظهور قصورك ، « ضاق الوقت فلم استطع » .

٥ - اتخاذ الترتيبات متى كان المتكلم ضيفا

متى تقرر ان يحاضر احد المدعويين فاعلمي على جمع ما تحتاجين اليه من معلومات . قد تضطرين الى الاتصال به لمعرفة مايريد . ولن يتأخر عن احاطتك بكل شيء . سينبئك بما يطلبه ، سيطالعك على احتياجه .

٦ - التخطيط للبرنامج

برنامج الاجتماع اهم واخطر ما فيه . فاذا تعدد الخطباء لا ينبغي ان تكون المواضيع واحدة او متشابهة . رئيسك يعني بهذه الناحية على الأرجح . ولكن واجبك يحتم عليك التأكد من الحقائق كلها . حتى لا يقع ما يربك من ملابسات محرجة .

٧ - ضيف الشرف

عليك ان تراعي رغبات ضيف الشرف . تأكدي من ميوله . لا تنسى دعوة زوجته . الاغضاء عن هذا يشكل قضية لها عواقب ضارة . ابحثي الامر مع الرئيس حتى تكوني على بينة من كل اجراء مطلوب .

٨ - يوم المؤتمر
ينعقد المؤتمر في الموعد المضروب . قبل انعقاده تفقدي وتأكدي . لا تنسي
شارده او وارده .

- القاعة ومناخها
- المعدات — ميكروفونات ، لوح ، طبشور ، ماحية ، مسلاط ، شاشة .
- مكيف الهواء
- مياه الشرب واقداح
- دفاتر واتلام ومنافض

٩ - متى تكلم رئيسك
متى طوّل رئيسك بالكلام ، يتحتم عليك ان تهينى ما يقتضيه الموقف من
معلومات ، ساعديه ايضا في كل ما ينقصه . بهذا تتلافين كل عجز قد يصدر
عنه ، وذيوله السيئة غير المحبودة .

١٠ - بعد المؤتمر
تتوقف واجباتك على طبيعة المؤتمر
اذا دعيت لحضوره ، تكتبين الدقائق بالاختزال ثم تنسخين ما كتبت وتوزعينه
على المؤتمرين بالبريد
قد يملئ عليك رئيسك كتاب شكر ، قد يطالبك بارفاق اقوال الصحف بكتاب
الشكر . فافعلي هذا دون ابطاء .

ماذا تقولين
ان حملت مسؤولية كبيرة ، لذا فانت تشعرين بالهم لاثك حديثة عهد لم
يهر عليك في العمل الا ستة شهور . خبرتك محدودة ورئيسك اعماله
متراكمة ، وهو يعتبرك ملهمة بكل امر ، غارفة بما يترتب عليك ويتوجب .
يقول لك افعلي الاصلح ، استعملي عقلك ، بادري الى انجاز الامور
بالاولوية . كلما سعت الى رايه يبتدرك قائلا : « ارجئي ، ارجئي ! » ..
تشعرين ان الكلام معه ملح ضروري . فماذا تفعلين ؟ هل تكتفين «بالارجاء» ؟
هل تتراجعين متى قال كلا ؟ ماذا تفعلين ؟

- ١ - تطلبين الكلام بالحاح ؟ قبل الاملاء ؟
- ب - تطلبين الكلام بالحاح ؟ بعد الاملاء ؟
- ج - تكتبين مذكرة له ؟
- د - تعينين موعدا له في المفكرة ؟
- هـ - تفكرين بطريقة اخرى ؟ اية طريقة ؟
- ٢ - ملفاتك تكتظ وتمتلئ . رئيسك امرك بالتخلص من اوراق كثيرة منها
لا تحتاجين اليها . تخافين ان تظقي ما هو بعد يحتاج الى تنفيذ . فماذا
تفعلين ؟ اتبدئين باتلافها او تفضلين التريث ؟

ماذا تفعلين

ادرسى الملفات في اوقات الفراغ . دونى الملاحظات في ملف خاص بك .
بيني ما تجدينه من مأخذ .

ادرسى التعليمات . لكل مكتب تعليمات ادارية . وهذه في جملتها اشبه
بقانون او بنظام متبع . لا تحيدي ، اما اذا لم يعجبك منها شيء فارجمي الى
رئيسك ، هو ادرى .

اهم ما في عملك ايداع المراسلات في ملفاتها دون خطأ . لديك شتى
المواضيع ، تأملي فيها وتصفحيها حتى لا تقعي في الخطأ .

الفصل السادس

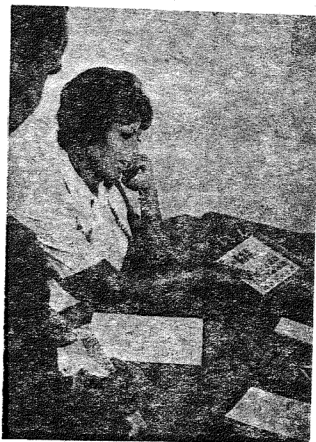
اتصالاتك

يقينا ان السكرتيرة همزة وصل . وسواء اكان الهاتف او الرسالة او المقابلة الشخصية هي الوسائل المتبعة ، فانها بلا ريب تمثل رئيسها المباشر ، وتمثل الشركة . على السكرتيرة واجب التأكيد من ان ما تبلغه لاحد ما من كلام لا يتعدى الواقع ، وانه واضح جلي ، كوضوح صوتها وجلائه . قد تتصل بالهاتف ، قد تحرر رسالة ، قد تقابل الاشخاص . وخلق بها في كل حالة ان تمارس منهجا يوجي بالاطمئنان ويرغب في التعاون الخالص . فالكثير من الاتصالات الهامة بشركة ما تجري عن طريق السكرتيرة ، احيانا يكون الاتصال وجها لوجه ، ومعظمه بواسطة الرسائل والهاتف . وعليه فان من اهم مظاهر مهبتك كسكرتيرة ان تعي بما يلقيه على عاتقك اتصال جرى مع فلان ، تتبعه اتصالات . ومن اكثر المظاهر اثارة لك ما تبذله من محاولات فيما بينك وبين نفسك للتكهن بمن ينتظر ان يتصل وبأي رسائل تنتظرين ان تتسلمي ، وبمن تتوقعين ان يلم بالمكتب زائرا ليوافجه رؤسك . ومن البديهي ان لا تصدق غراستك في كل آن . ولكن بغض النظر عن يفد من الناس ، فانت بالنسبة الى منطقة الشركة كلها .

اذن الاهتمام الذي يختلط بصوتك ، والبسمة التي تنطبع على شفئك ، والاستجابة الطيبة التي تتبدى منك — كل هذا يعبر للعميل او لسواه عن عنصر صالح راسخ القدم في جهاز شركتك ، وبالتالي يكون وجودك راسما لها ، فهو القياس لما تستطيعه الشركة ، ولما تبذله ، ولما تتحلى به . نعم ! انت ابنتها السكرتيرة هي القياس ، فكوني بتصرفاتك اثناء الاتصال قياسا صالحا !

في كل يوم يمر بك ، تسنح فرصة او اكثر تتصلين اثناءها بالغير ، ويتصل بك الغير ، ومما لا شك فيه انك ستفكرين بالاساليب الصالحة التي تحقق الاتصال المثالي ، فهو ما يثبت انك حقا السكرتيرة البارة العارفة بما تقتضيه اللياقة ، وما نمس اليه حاجة العمل .

الاتصال الهاتفي
للهاتف دور نامي الأهمية فسي
مسلك كسكرتيرة . ابذلي جهودك
ليكون لك اسلوب جذاب مفيد وانت
تسمعين وتكلمين .



استقبال المكالمات
قبل ان يعهد اليك رئيسك بانشاء
الرسائل بوقت طويل يكلفك بداهة
بالرد على الاتصالات الهاتفية . ردي
بهدهوء ودماثة . اعكسي من روحك
المتفائلة المرح على محدثيك . اوليه
انتباهك . اقبلي عليه بكل جوارحك،

مهما كثرت مشاكلك ومشاعلك . قد
تكونين مستجدة ، تخافين ، وتحذرين
انك اذن بعض النصائح :

١ - ارفعى المسامح وانت محيطة
بها يترتب عليك قوله . انتولين :
« هذا مكتب السيد جلال » ام « هذا
قسم القروض » . تأكدي ايضا من
رغبة مديرك في الرد على الانصالات
التي تاتيها مباشرة .

٢ - احتفظي قرب الجهاز بقلم
ودفتر ، لتتمكني من تدوين الاسم
والرقم .

٣ - اصفي بانتباه . لا تفترضى
انك لن تنسى . اصفي بهدوء ،
فالارجح انك ستفهمين ، وانك
ستحققين الغاية .

٤ - ان استعصى عليك الجواب
فلا تموهي او خطئي ، اطلبي الى
المنصل ان يترى ، ان ظننت انك
قادرة على تزويده بحاجته ، والا
تولي له انك لن تمنى ان تتصلي به
متى توفرت لك المعلومات .

٥ - لا تترددي من مطالبته بتكرار
عبارة غامضة ، او تهجنة اسم اشتبهت
بصحته . كوني شجاعة بليوننة ،
اربية برقة . وفي هذا السلامة

مضمونة :

رسائل بالهاتف

تدوين المكالمات الهاتفية بدقة جزء حيوي من وظيفتك . الآن حين كما يبدو لك لأول وهلة . بيد ان الموظفين المتمرسين انفسهم ، كثيراً ما يهملون مسائل جوهرية . وخلق بك والحالة هذه ان تكتبي هذه الامور الاساسية :

١ - تاريخ وساعة الاتصال

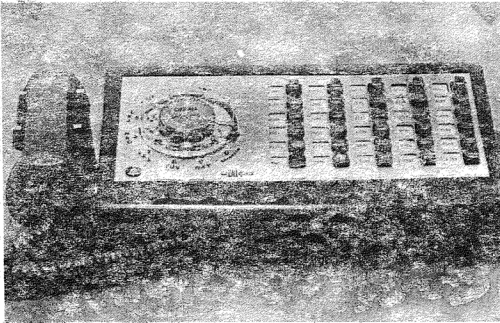
٢ - اسم المتصل الكامل ، تأكدي من صحته لا تغلطي ان تخرجي موقف رئيسك .

٣ - مؤسسة المتصل او شركته

٤ - المعلومات المفصلة ، حتى يكون رئيسك على بينة من الامر ، فيعرف اي اجراء يقوم به . او ماذا يترتب عليه نأديته . وان انت حولت المخابرة الى شخص اخر ، احيطي رئيسك علماً باسم المتصل وبالاجراء الذي تم .

٥ - رقم هاتف رئيسك ، وهل ينوجب على رئيسك الاتصال به او انتظار اتصال ثان به . حتى لو قال المتصل ان رئيسك يعرف رقمه ، فخلق بك ان تكتبي رقمه في الرسالة .

٦ - توقيعك على الرسالة بالاحرف الاولى متى رفعتها الى رئيسك وتوقيعك باسمك الكامل قد حولتها الى اخرين .



مخبراتك

اللباقة المتبعة في ردك مطلوبة في الاتصالات التي تجريها . عرفني على نفسك . تكلمي بلفظ سليم ، وبصوت خاف . اوجزي قسدر المستطاع ، وكوني ظريفة مهذبة .

قاومي اغراء الاطالة والاسهاب . قد تظنين ان الثمن زهيد ، ولكن المبعوع في النهاية يكون طائلا . ولكي تقللي مما تطالب شركتك بدفعه اجرة الهاتف افطي ما يلي :

١ - دوني الملاحظات عما ترومين ان تقوايه .

٢ - ضعي امامك الاوراق المختصة

٣ - نبهي من تحتاجين اليه ان اقتضى الامر الى احتمال استدعائك له .

٤ - تأكدي من الرقم الصحيح قبل طلبه

٥ - ادبري القرص دون غلط

٦ - ادخلي مباشرة في الموضوع الذي اتصلت من اجله .

المارش

١ - ردي على الهاتف بسرعة .
تذكري المتصل لا يعنيه ما انت منهكة فيه .

٢ - التعريف الصحيح يشحن طريق المكالة ويسهلها ويلينها .
التعريف عادة يتم بذكر الاسم الاخر .
لا تذكري الاسم الكامل للتورئيسك ، هذا مضية للوقت وتبذير .

٣ - معظم المنفذين يجيبون بانفسهم على الاتصالات الهاتفية بيد انه قد يكون خارج المكتب ، فتضطرين الى الاجابة والحصول على المعلومات التي يهمه الاطلاع عليها .

٤ - تحويل المخبرات يكلف مالا ووقتا ، ويزعج المتصل او المتصلين .
تجنبني التحويل قدر الامكان ، على الاخص عندما يضطر المتصل الى اعادة
اقواله . تاكدي قبل التحويل من انه يريد ذلك . واذا انت ظننت ان التحويل
سيكون لخير الشركة ولخير المتصل ، حولي المكالة ، ولكن الى الشخص
المختص مباشرة .

٥ - متى تركت الخط لتقومي بالتحويل اعتذري منه واطلبي اليه ان
ينتظر قليلا .

« انتفضل بالانتظار ريثما اتحقق ،
او ريثما احول » (٤) ابتريه بما
يشبه هذه الكلمات ، وبكياسة .
٦ - متى انتهت المكالة ، اشكري
وحيي . بصوت هاديء ، جميل لا
تخدشي اذنه !!



البرقيات

البرقيات على انواع ، والتكلفة متنوعة كذلك . انتبهى الى الفرق في الثمن ، وارسلى دوما البرقية المناسبة . لا تسهبي كثيرا . اقتضبي ولكن بوضوح .

تاكدي من العنوان ، ومن الارقام فالبرقية وثيقة ، ولها مفعول شديد ، كما ان لها نتائج باطة .

المهم في كل عمل تاتين ، ان تفنديه ليكون في صالح شركتك . .
فالنجاح لا يتانى طواعية . النجاح في المثابرة ، والمثابرة سداها الاخلاص ولحمتها الفطنة .

كوني مخلصا ، كوني فطنة !

تكلفة البرقية

تتعامل بين الوقت والوقت . راجعي مكتب البرق بين الحين والحين واعلمى ان :

- العنوان والتوقيع بلا مقابل
- كل كلمة تعتبر كلمة بفضى النظر عن حجمها
- تعتبر كلمة بفضى النظر عن معناها .

● الكلمة الرمزية تعتبر كلمة واحدة ان لم تزد على خمسة احرف

الرسالة التجارية

الكتب التجارية انعكس على الموقف الشخصى !
(١) رغبة صادقة لفهم مشكلة القارئ ، ولساعدته على حل هذه المشكلة .

(٢) الكياسة والمهارة في التعامل مع الغير .

(٣) الود والصدقة لا تتخطيان التقاليد المرعية الجانب او لا تحول الى تعامل ترغع فيه الكلفة .

ان تصنع لك فرصة تدبج الكتب ألا بعد التمرس . لا تنتظري من رئيسك ان يخطو الخطوة الاولى . اغتيمي كل فرصة سانحة لدراسة أسلوبه فسي الكتابة ولتعلمي المزيد من طوعه للكلام . تعلمي كل شيء عن الشركة واهدافها القريبة والبعيدة . متى امضيت مدة كافية في العمل جربي . حاولي ان تكتبي ردا واحداً او اكثر في بادئ الامر .

فيما يلي ارشادات تهديك سواء السبيل :

- ١ - اقراي الكتب المستلمة بتمعن
- ٢ - دوني ملاحظتك عن امثلة مرسل الخطاب
- ٣ - دققي في الملفات ، خاصة ملفك الذي جمعت فيه ما يتوجب ان

تجمعي

- ٤ - دققي في الاثبات او في المعلومات المطلوبة
 - ٥ - راجعي ملاحظتك ، ونظميها في تتابع محقول
 - ٦ - اطبعي المسودة على ورق غير رسمي
 - ٧ - تأكدي من اشتغالها على كل شيء
 - ٨ - انسجي على منوال رئيسك واسلوبه
 - ٩ - تأكدي من صحة التهئة والنحو والحركات
 - ١٠ - قدمي المسودة الى رئيسك مع الكتاب الاصلي
- متى راجعه رئيسك معك ، لا تتكدي من اي نقد يوجهه ، بل سليه عنن الاسباب لكي تتجنبني الخطأ ولا تكرره . ثم وجهي الشكر اليه .
- ضميني كتابك ممحة شخصية . بيني فيه الحرص على مصلحة المراسل اليه . لا تغالي في ذلك ، كوني معتدلة بلا اجفاف . ضمي نصب عينيك مصلحة الشركة التي تخمينها .

الفرصة

كوفي اربعة

ما ينبغي ان تتفكر فيه وانت تكتبين الرسالة عدم افشائك من المعلومات ما يضر بشركتك ، او ما لا يرغب مديرك في افشائه .

هذه امور خليك بك ان لا تقوليها ، ما لم يقض رئيسك بالعكس :

- ١ - رئيسي يجيبك على رسالتك متى عاد من سفره (قد يكون كثير العمل يتأخر عن الاجابة) .

- ٢ - رئيسي سافر يوم الثلاثاء ليحضر مؤتمرا (معلومات كهذه قد تشي بمشاريع شركتك)

- ٣ - رئيسي انتابه المرض ولن يستأنف عمله قبل شهر (المنافس الذي يطلع على هذا يغتم الفرصة ليشن حملة مضادة اثناء انزواء رئيسك واحتجابه .



استقبال الزائر

لا نحوك الوصفة السحرية كما
اتى ضيف زائرا قصارى ما يطلب
منك هو تكريمه برقة وايناس .كوني
انت الساحرة بخصالك .

ادرسى الملفات لتتأكدي من التي
تلزم للزائر والرئيس متى اجتمعا .
ذكرى رئيسك قبل وصول الزائر
بأخر زيارة له والموضوع والمواضيع
التي بحثا فيها او التي سيبحثان
فيها .

ورغم استعدادك المسبق ، ابق
على اهبة لتقديم ما يطلب اليك اثناء
الاجتماع . لازمي مكتبك طيلة الوقت
لا تبرحيه قبل انتهاء مدة الزيارة .

متى وصل الزائر المنتظر

الخلق البسيط يحتم عليك الا تعيقه
الا تؤخره ، الا تستبقيه ينتظر
طويلا . هشي وبشي بانزان وانبيه
بأي تأخر محتمل ان كنت مضطرة
والا فاستأذني وادخليه . اما اذا
كان لزاما ان ينتظر بعض الوقت
مقدمي له جريدة او مجلة .
اعلمي رئيسك بالانتركوم او
سواه انه ينتظر في حجرتك .تقدمي
معه .

رئيسك ينتظر منك ان تقطعي
الاجتماع ان طال وامتد . ربما واصلك
ان تتصلي هاتفيا به بعد نصف ساعة
متى اتصلت قد يقول : « قل لي
للسيد مرتضى اني اكون معه في
خلال عشر دقائق »
والزائر عندئذ يفهم ان الواجب
يقتضي منه انتهاء الزيارة ، فيستأذن
بعد قليل ويذهب في مسيله .

متى وصل زائر غير ينتظر

متى قيل لك ان ثمة زائرا يطلب رئيسك ، توجهي الى قاعة الاستقبال
وحبيه بلطف كأنك توقعت قدومه . لا تحاولي التكهّن بحالته او بملطبه . لا
تحكي عليه من ثيابه او مظهره . واذا كان رئيسك متغيبا ابذلي جهدك
لترضيه . حوله الى من ينوب عن رئيسك ، او عيني معه موعدا للمقابلة .

اجراءات تعقب الزيارة

احتفظي بسجل عن الزيارات . اذكرى فيه الاسم وساعة المقابلة .
اذكرى طبيعة العمل الذي جاء من اجله . ارسلي الكتاب الذي يمليه عليك
رئيسك ، او يطالبك بانشائه . متى انتهت هذه الخطوات اكتبى في ملف
الزائر ملاحظة بهذا الصدد .
السكرتيرة واجهة الشركة ، فلتكن الواجهة جميلة جذابة . أنت
مرآة ، فلتكونى مجلوة .

ماذا نقولين

- (١) أنت سكرتيرة السيد واصف . رئيس اخر رجا منك ان توقعي كتابا
املاه عليك . فكيف توقعين ؟
- (٢) رئيسك طوب ب توقيع رسالة عن المدير العام ، كيف يظهر التوقيع ،
وباية صفة ؟
- (٣) أنت متزوجة ، فكيف توقعين رسائلك ؟ بأي اسم ؟
- (٤) ان كتبت رسالة رسمية على ورق ابيض اين تضعين عنوان شركتك
المرسلة ؟
- (٥) في حفل ، طرق سمعك عبارات انتقادية جارحة هاجم فيها قائلوها
شركتك ، وقدحوا في اساليبها واعمالها ، فماذا تفعلن ؟
(أ) هل تدافعين عن الشركة ؟
(ب) هل تتجاهلين الانتقاد اللاذع ؟
(ج) هل تكررين على مسمع من رئيسك ماذا قيل ويقال ؟

ماذا تفعلين

- ١ - افعلي مايليه الواجب وتقرضه المصلحة
- ٢ - اتقني :
 - أ) خط جميل وأصح
 - ب) طباعة دقيقة صحيحة مرتبة
 - ج) تنبه لكل شاردة وواردة
 - و) حصافة وكتمان
 - هـ) عدم أرجاء
 - و) انجاز يومي بلا تلكؤ او ابطاء
- ٣ - ما اسهل العمل ان خلصت النية ، فهل تفعلين ؟!



الفصل السابع

تكوين التقارير

السكرتيرة تساهم بقسط وافر — تساهم بالمعرفة ، وتساهم بالخبرة ،

تساهم بالمعلومات وتساهم بالتقارير تضمن هذه التقارير كل مفيد من الأرقام والإحصاءات والحقائق والوقائع ، بأسلوب جزل سهل لا يستعصي على الفهم .

التقارير طالب أو قصرت ، كانت رسمية أم غير رسمية ، هي حلقة حيوية في جهاز الاتصالات لكل مؤسسة تجارية أو صناعية . قد يكون أهم عمل لرئيسك وضع التقارير عن أعمال شتى . قد تكون التقارير متفرعة تناول :

● المبيع والإنتاج والخدمات

● آراء وتوصيات

● تعليمات بصدد الإجراءات

والأنظمة والسياسة العامة للشركة

● اطلاع الجمهور على ماتعاطاه

الشركة من أعمال

كسكرتيرة يتسنى لك مساعدة

رئيسك في إعداد تقاريره .

في البدء تعينين رئيسك في

الأمور والنقاط الثانوية . ثم لما

تزدادين معرفة وخبرة تتضاعف

مسؤوليتك وتمنحين الفرصة لجميع

المعلومات وصياغتها . ثم قد يناد

بك كتابة التقارير متى بلغت درجة

من الإتقان .

**رئيسك يراقب اتجاهك . وهو
اعلم بك من الجميع ، هو يقرر ان كنت
اهلا لتدبج التقرير .
التقارير عمل صعب . يحوجه
العقل المنظم المسلسل التفكير .**

بنية التقرير

رئيسك يختار البنية الملائمة للتقرير على ضوء محتواه ، والغاية منه ،
وغائدة قارئه ، والإجراءات المتبعة عادة في مكتبكم او شركتكم . راجعي
ملفات التقارير ان كنت لم تألفي الاسلوب والطريقة ، لتكوني على علم
بما ينبغي ان تفعله متى حان وقت وضع التقرير المطلوب .

التقرير غير الرسمي

كل كلام يتناول صفة او عملية ، او يسجل وقائع اجتماع ، او يصف
مشروعا ، يقدم عادة في قالب المذكرة الداخلية وعلى ورق المذكرات العادية
الفقرة الاستهلالية للتقرير يجب ان يوضح فيها الغاية والموضوع . كما
يرد فيها احيانا اشارة الى الشخص او الدائرة الذي طالب او التي طالبت
بالتقرير .

الفقرة الثانية تذكر المصادر التي استقي منها التقارير .
اما التقرير برمته الذي قد يطول او يقصر ، فهو يتضمن المعلومات
المطالب بها بتركيز وايجاز ووضوح .

وترد الاحصاءات والرسوم الايضاحية متى اقتضى الامر . ويرفق
بالتقرير صور عن وثائق ومعلومات . اما النتائج والخلاصات والتوصيات
فهي ترد في نهاية المذكرة الداخلية او التقرير غير الرسمي .

تقارير في نماذج قياسية

يطلب اليك في وقت ما ان تكتبي التقرير على نموذج قياسي يستعمل في
الغالب للشؤون المالية من نفقات ومصروفات ومبيعات وائنتاج ، وكذلك
للموظفين . كل شركة يهمها ان تعرف ميزان مبيعاتها ، وتكاليف الاعمال
التي تجريها ، وما بتقاضاه الموظفون فيها . ثم المقارنة بين النفقات والارباح
وما الى ذلك .

هذه عينة لتقرير قياسي دوري يتناول المبيعات الاسبوعية :
الاسبوع المنتهي في

اسم الوكيل البائع	المنطقة	كم مؤسسة زرت	الائنين	الثلاثاء	الاربعاء	الخميس	الجمعة	السبت
١٠٢٠٠	٦	٢	٥	٤	٤	٣		
٦٥٥								
٢٢٤٢١								
٣٠٦٤								
٦١٧٥								
٢٨٢٥								
٤٥٣٤٠								

مجموع نفقات النقل ٣٢٩
التوقيع

ملاحظة : المنافسة شديدة . في المنطقة اكثر من خمس شركات
تنزاحم

التقرير الرسمي

هذا تقرير شامل يتضمن المعلومات المفصلة المتشعبة . قد يعتبر مرشدا
موسعا للمشاريع والاجراءات ، او قد يعتبر توصيات تحتاج الى تقرير
وبت . وهو في العادة نتيجة دراسة مستفيضة كتبها مديرون مسؤولون
متخصصون .

مع انك لن تكلفي في البدء بكتابة التقرير الرسمي ، الا انه مهم بك ان
تألفي بنيتة المشتملة في الغالب على الاقسام التالية :

الصفحة الاولى : اسم التقرير ، اسم واضعه ، بالقابهم ووظائفهم
وتاريخ تقديم التقرير

كتاب ارساله : يعنون بأسم الشخص او الوكالة الذي او التي عمت
بالتقرير . غايات التقرير ومجاله مع تفسير عن ابعاده ، ومدى ما اتخذ من
اجراءات وتحقيقات قبل كتابته .

المحتوي : يعني فيه الاقسام والمواضيع الاساسية التي عولجت فيه مع
ارقام الصفحات .

الموجز : النتائج التي توصل اليها التقرير — وهي تساعد القارئ
الذي لا يتسع وقته لمطالعة كله .

المراجع : لائحة باسماء مصادر المعلومات

اعرفي أهداف التقرير
قبل أن يكلف رئيسك على اعداد التقرير ، عليه ان يجيب على الاسئلة
التي من هذا القبيل :
من الذي يقرأ التقرير ؟
ما فائدة قارئه المستفاد منه ؟
اي شيء يتوخاه منه ؟
ما مقدار المعلومات التي ينشرها ؟
ومتى اجاب بقناعة ، فستعرفين الخطوات التي تذرعين . ومن ثم
تباشرين في تحقيق الخطوط الثلاثة الكبرى المؤدية الى انجازه ، وهي ،
البحث ، والتنظيم ، والعرض .

البحث

معظم التقارير تنظم من مواد متوفرة في الملفات المختلفة الموجودة في
الشركة . اما اذا كان التقرير اكثر شهولا وتعقيدا فلا ندحة لك عن التحول
الى مصادر أخرى تجددين فيها شألك . فاذا كان لشركتك مكتبة ، فستجددين
الكثير مما ينقصك على رفوفها وفي ادراجها . قد تحتاجين ايضا الى مناهل
المكتبة العامة ، او مكتبة الجامعة . قد تلجئين الى غرفة التجارة او مكتب
العمل ، او وزارة الزراعة ، او وزارة التعليم .. الخ .

كل هذا تفعلينه ، وبينما انت
مكتبه هنا وهناك على كتاب او بيان او
رسم ايضاحي ، تكونين بعد كل
ساعة منصرفة الى كتابة الملاحظات
التي تجمعت لك ، حتى تتكون المادة
المبتغاة لتقرير مسهب ، مفصل ،
صادق ، يحظى بالرضى والقبول ،
فستفيد شركتك من مهارتك ، ويعلمو
شأنها ، ويعلمو شأنك . التقرير
صورة لاعمال ، والاعمال تتلخص
دوما في تقرير مهما غزرت . لهذا
تعار التقارير اهتماما كبيرا في كل
مضمار ، وفي كل مؤسسة مالية او
تجارية او زراعية او عقارية او
مصرفية .



التنظيم

تنظيم التقرير خطوة ذات أهمية كبرى . فإنت كنت أحسنت الاختيار فيها دونته من ملاحظات ، بهون عليك تنظيمها في ترتيب وحسب الأهمية .

ضمي التقرير إلى مواضيع .
وضي المواضيع الأساسية . قسمي
الفترة إلى أقضى التقسيم .
التقرير يتضمن الفصول وال فقرات
اشطار الفقرات ومتفرعاتها . لا
تبخسي موضوعا حقه . اكليه ثم
انتقلي إلى غيره والا ، فلن يكون
تقريرك منسقا منتظما مستساها
للقارئ .



العرض

اهم ما في عرضه ، شكله ولغته
 واسلوبه ، فإن عملت بصورة
 متواصلة مع مديرك على أعداد ما
 يتوجه من مواضيع خطيرة، فستكونين
 قد أسديت الخدمة الحقة، ويكون
 التقرير وانفا ولا غرو .

تصفحه قبل اخراجه نهائيا ، بمعنى في كل كلمة ، تدققي ونقحي ،
 واستفسري واستوضحي . وعندما ترضي نفسك ويطمئن قلبك اخرجه في
 حله القشبية .

التقارير عن الاجتماع او المؤتمر

عالجنا موضوع الاستعداد للاجتماع او للمؤتمر .
 الاجتماع او المؤتمر يقتضي منك الى جانب الاستعداد ، كتابة امور
 شتى لا غنى لك ولا غنى للمؤتمرين او المجتمعين عنها .

جدول الاعمال

جدول اعمال الاجتماع يحوي النقاط التي يدور حولها البحث متى تم انعقاد الاجتماع . يهيء ويوزع قبل الموعد المزمع . تظهر فيه أسماء اللجنة أو الجماعة . والتاريخ ، والمكان والزمان ، والمواضيع الرئيسية التي تطرح على بساط البحث . وقد يحتوى أيضا على أسماء الأفراد الذين يساهمون فيه بقسط أو آخر . وربما اقتضى الأمر تحديد وقت معين لكل موضوع مدرج في جدول الاعمال .

كتابة الوثائق

عندما يترأس مديرك اجتماعا أو مؤتمرا فمن واجبك ان تكتبى الوقائع وتطبعها ، كما جرت اثناء الاجتماع . فإذا طولت بكتابة هذه الدقائق احرصى على اعداد ملخص شامل حاو تسردبن فيه جميع النقاط الهامة التي دار بحثها . ولكي يتسنى لك كتابة هذه الملاحظات لا مفردك من اتقان اختزالك كتابة وقراءة وتحويلا . والاهم ان تكونى واعية متنبهة الحواس حتى لا تفوتك كلمة تقال ، ولا ملاحظة ينطق بها أحد المجتمعين . واجبك ان تسجلي باخلاص الإنكار والمقررات مهما كان رد فعلك عليها .

مديرك يعرفك الى الموجودين حتى تشيرى اليهم في حينياتك . ستجلسين في جواره على الأرجح لينبهك الى امور شتى تثار حتما خلال البحث .



عينية من الوقائع

مصطفى دقتت في اقتراحات برنامج
المعهد المهني . تناولنا
الطعام والحديث معا .
عرفت رئيس مجلس
الحاسبين .

وليم كتبت تقريراً عن طبيعة
الابحاث الجارية

عماد بحثنا في مشروع الدكتور
جميعان . وجدنا فيه حديثاً
فنياً متخصصاً عن الآلات
التي تستعملها شركتنا في
الحفريات . جورج يوصي
بإستعمالها .

حسني قدمت في اجتماع اللجنة
البشرية اقتراحاً يقضي
باحضاء المعاقين . قبل
الاقتراح بالإجماع .

مصطفى احبذ تبني البرنامج الذي
وضعه بالتعاون السيدوليم
والسيد جميل ، لانه كما
ايقنت يتصف بالدقة ويسفر
حتما عن فائدة كبيرة .

هذه عينة من صفحة عسى ان
تساعدك في أداء اعمالك . وكتابة
وقائع الاجتماع . وتذكري ، السرية
واجب مغروض ، فلا تهمليه .

ماذا تقولين

(١) السكرتيرة ماري متوعة تلازم
الغرائس . مديرك كلفك بمساعدة
مديرها في تحويل مواد اختزلتها الى
كلام مقروء ، الانسة ماري ارتأت ان
تتصلي بها هاتفياً ان صعب عليك
تحويل الاختزال .

التي نظرة ونأجي نفسك: «أيضنى
لى ترأء كل هذا ؟ هى تستعمل
رموزاً لا امرها »
الرسائل الواردة تيمك فى تحويل

ما اختزنه الى كلام . والانسة ماري ترقم هذه الرسائل وتذكر عليها ارقام
الرسائل السابقة . وهذا اجراء تتبعينه أنت . فالمهمة اذن ليست بالمتعبة
كما تتصورين . ولكنك تتسألين مترددة :

(أ) هل اقرأ الصفحات المختزلة كلها قبل البدء بالتحويل ؟

(ب) هل اقرأها واسطر تحت الفايض منها ؟

(ج) هل ابدأ بالتحويل وابذل جهدي !

(د) هل اتم الرسائل التي اقرأها كلها ، وارجى الاخرى ؟

(٢) رئيسك وهو يولي عليك ، يتلفظ احيانا كلمات في لغة اخرى ، هل
تنبيهه الى ذلك ، ام تتفحبن وتبدلين وترجمين كلماته دون ان تستورعي
التفاتة .

ماذا تفعلين

(١) رئيسك قرر القيام برحلة عمل يزور ابانها عددا من الشركات

والمصالح .

(أ) يطلب ان تحجزى له في الفندق . يريد غرفة وملحقاتها .

(ب) يطلب ان تكتبي لمدير احدى الشركات دعوة لزيارة مديرك متى وصل .

(ج) يطلب ان تكتبي لعدد من الاشخاص عن زيارته ، وتحيطيهم علما
باعدانها لكي يكونوا مستعدين لها مقدار استعداده هو .

(د) يريد مقابلة مع فلان في الساعة التاسعة من اليوم التالي لوصوله .

(هـ) يريد ان تعدي العدة لاجتماع عام يعقده مع عدد من المندوبين والرؤساء

(٢) رئيسك طالبك باعداد بيان التكاليف لهذه الجولة . (راجعي برنامج
اولا ، وعلى ضوءه قدرى التكاليف ، ثم بينيها مفصلة مبوبة مجموعة)

(٣) ماذا يكون وقتك اثناء غيابه ؟ هل الاعمال كائنية ، ام قليلة تنهينها
بسرعة وتحترين في امرك ؟

(٤) اذا كانت قليلة ، هل تطنعينه على ذلك وتستعملين ما هو خليق
بك ان تفعلين ؟

(٥) اتودعينه في المطار ؟ او في المكتب او في البيت ؟

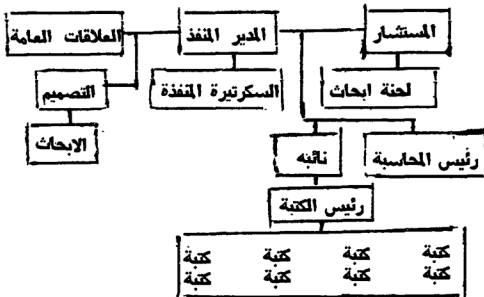
(٦) اتكتبين له ما قل ودل من المعلومات ؟ ام تستشيرينه في ذلك قبل
رحيله ؟

الفصل الثامن

للمؤسسة بنية وبنیان

سندقق قليلا في مظاهر التنظيم الإداري ، اذ اصبح بوسعنا بعد البحث الطويل السابق ان نستدير شطر التنظيم العام لكل مؤسسة .
المؤسسة تتألف في ايسر معاملها من رئيس ومستشار ومنفذين وموظفين .
وهي تعيش على العلاقات العامة . على رسم السياسة العامة ، على تخطيط الطريق الذي تتمشى المؤسسة عليه .
المؤسسة دماغ ناشط يسعى بدأب ويتحسس طريقه في درب النجاح .
ولا مفر من التسلسل الإداري في كل مؤسسة ناجحة .
ما التحليل والتصميم والتخطيط والتوجيه الا عناصر متكافئة متضافرة ، تسعى الى هدف واحد وان تعددت الاساليب .

المؤسسة في بيان ايضاحي مرسوم :



النماذج

تعدد النماذج يؤثر حيرة الشخص العادي . ولكن الشركات تتزايد وتوسع لتأمين الخدمات ، وبالتالي لتفديد وتستفيد . ولهذا فإن النماذج تتطور وتتكاثر . وغنى عن القول ان الشخص العادي يجد صعوبة في تفهم هذا التوسع . وقد يشاطره بعض الموظفين في شعوره وتذمره . والنموذج هو قصاصة مطبوعة بشكل معين وفيها اتساع كاف لتدوين المعلومات .

والعلاقة مباشرة بين النموذج ونظام الشركة وطريقة سير الاعمال فيها . والنماذج المستعملة في الحقيقة تمثل اهتمام الموظف في تنسيق اعمال شركته وانجاز هذه الاعمال باسرع ما يمكن . لذا فإن القيام بدرس دقيق للنماذج المستعملة في ادارة ما ، ضروري لتحليل نظام الشركة المعنية وطرق ادائها لاعمالها .

الحاجة الى النماذج

لتكاثر الاعمال وتفرعها ، لضرورة انجازها بسرعة ينبغي على الموظف ان يتمكن من تلبية ما يطالب به من خدمات باسرع ما يستطيع . وهذا ضاعف الحاجة الى استعمال النموذج استعمالا صحيحا ، والى تحليله وتنظيمه بدقة من حين الى آخر .

وللنماذج غايات رئيسية ثلاث هي :

(١) تنسيق وتسهيل الاعمال .

(٢) انقاص كلفة العمل

(٣) السرعة في انجاز العمل

وانت كسكرتيرة تستعملين النماذج في كل ساعة . وقد تسألين نفسك اسئلة ينجم عنها اكتشاف حاجات يكون لها تأثير على استعمال النماذج :

(١) هل من حاجة الى النموذج

(٢) هل من لزوم لجمع المعلومات المطلوبة في النموذج ؟ او هل من حاجة الى زيادتها ؟ هناك ميل عادة اثناء تحضير النموذج الى الاكثار غير الضروري من الاسئلة وقد يكون واضع النموذج غير متأكد من نسوع المعلومات التي يحتاج اليها ، ومن الشك الذي يريدها به ، لذلك فقد يطلب تفاصيل غير ضرورية .

(٣) هل يمكن دمج النموذج بأخر ؟ كثيرا ما تتكرر المعلومات في نماذجين ، لذلك يمكن تعديل احدهما ليقوم مقام الاثنين . وبذلك تتفادى الشركة الاداء بنفس المعلومات مرتين وضغط نماذجين بدل نموذج واحد .

٤) هل يمكن تخفيض اكلاف استعمال النموذج ؟ ليست اكلاف اعداد النموذج وطبعه الا قسما من مجموع اكلاف استعماله . فهناك اكلاف توزيعه ، واكلاف املائه ، واكلاف تحليل المعلومات المعطاة ، واكلاف حفظ النسخ المعبأة . يجب ان تأخذ جميعها بعين الاعتبار عند تحديد كلفة استعمال النموذج . لذلك ينبغي التدقيق في جميع العمليات لناحية تخفيض كلفتها اذ لا يمكن تحقيق التوفير المنتظر من استعمال النماذج الا عن هذه الطريقة . ومن الواضح انه لا يمكن الاجابة عن الاسئلة الالفة الذكر قبل التدقيق بالنموذج المستعمل ، وبالعمليات المتعلقة به . فعلى كل من يقوم بهذا التدقيق ان يتخذ خطوات معينة للحصول على اجوبة الاسئلة التي ينبغي طرحها .

اعلمى ان من حسنات استعمال النماذج سهولة التداول والتنسيق . ولتحقق الارب ، يجب تحديد احجام النماذج . ولا يتحقق هذا الا بالاتفاق مع مروع الشركة كافة .

ما تقدم ليس سوى بعض الاعتبارات التي يجدر التنبه اليها عند اعداد النماذج . وهناك اعتبارات اخرى ، كما هناك عوامل يمكن ان يفكر فيها من يتولى وضع النماذج ، اذا كان مطلعا على دقائق الامور ، وعلى سير الاعمال .

اما الحل النهائي للمشكلات التي تعترض سبيل استعمال النماذج ، فان التفكير الصحيح والتجارب المتنامية هي الكفيلة بايجاده !

هذه مذكرة عن ناحية ذات خطورة من نواحي الادارة والتنظيم . وهما قاسم مشترك اعظم في كل مؤسسة ناشطة ساعية الى التقدم .

وهي ولا جرم من النواحي التي تهم واجبات السكرتيرة من بعيد ومن قريب .

الفصل التاسع

يوم السكرتيرة

كلما كثرت واجبات السكرتيرة قلت رتبة يومها وساعاتها . خليك بها ان تخطط ، لكل امر او ننظم بدقة وانتان والتي الفت نفسها محيرة مكردة متى نأجأها طارىء .

سوزان المساعدة الادارية لشركة مرطبات كبيرة تعرف كل المعرفة انه رغم انعدام الضمانة المتكاملة للنجاح ، فان المثارة ومواصلة التحصيل ، وتنمية المعرفة امور لازمة لها ، لا غنى عنها ، ولا معنى لها .

قيل لها : « بيني لنا دقائق يوم عمل . ما هي النشاطات ، ما هي الاحتمالات ، ما هي الحالات الملحة ، ما هي المشكلات .

قالت : « يوم كان سهلا وانا مختزلة . والان قد نهت المسؤولية واتسعت ، اشعر ان يومي مشكل منوع . وان اليوم يختلف عن امس وسيختلف عن غد .

مؤهلات « سوزان »

مؤهلاتها الموصوفة باقتضاب تساعد على تفسير اسباب اضطلاعها بواجبات كبرى رغم انها لم تتجاوز العشرين من عمرها .

تخرجت من مدرسة عليا وهي في السابعة عشرة وتعلمت فن السكرتيرية في معهد خاص . سجلت اسمها في وكالة توظيف ، وعملت في بضع وظائف بددا قصيرة .

قالت : الخبرة كانت بالغة الاهمية . . علمتني طريقة التوافق مع المطالبين

المتعددة . علمتني كيف اتناسق مع رؤساء ذوي مشارب متباينة .

صديق لها انبأها عن حاجة شركة الى مختزلة . وبعد امتحانات ومقابلات متعددة الحقوها بالعمل . بعد ستة شهور عملت في شركة المرطبات ، فانتسبت الى معهد ليلي متفرع عن جامعة : تعلمت فيه فن المراسلة واعمال السكرتيرة ، والنسويق والبحث التجاري ، والعلاقات الدولية ، كما انتهت الى دورة تعلمت فيها اساليب الدعاية والتنمية .

مضى عليها في الشركة ستة اعوام ، تقلبت اثناءها في وظائف مختلفة ، ونالت بضع ترقيات .

وحينما كبت وصفاً ليومها، كانت
سكرتيرة منفذة لرئيسها . اختارت
يوم الخميس لتدوين انتقاسيل ،
وكان الرئيسان متغييبين عن الشركة .
قالت :

« شحن اليوم بالأعمال . تراكت
الإعباء ونكدست . اضطررت إلى
كتابة يومياتي بالاختزال . وحولنا
إلى كلام بعد أيام » .

يوم سوزان

ادوام من الساعة ٩ إلى
الساعة ٥ بعد الظهر . بتخللها ماعه
للغذاء . واستراحنا فترة مدة الواحدة
١٥ دة .

٨:٣٠ اصل المتنب . انهم
بالإغراض الخاصة أصلح من مفكري
تفقد مكبي المديرين .
٨:٥٥ أراجع اعطاني . احسب
رسالتين مختزلتين إلى كلمة مطبوع
تتبعها واضعها على مائدة المدير
الأول للوقوع .

٩:١٥ اعالج البريد . افرز
الرسائل التي اجيب عليها . يصل
المدير يطلبني إلى مكتبه بعد خمس
دقائق . أجمع ما يهمه من أوراق
لأنه لن يلبث أن يسافر .
بدأ بملي علي قاطعه الهاتف
مرتين . احدى المخابراتين تقضي
أجراء سريعاً .

٩:٥٠ جمعت المعلومات لأجيب
على استفسار المتسل أثناء وجودي
في حجرة المدير .
تفقد البريد الذي يجب ان
يرسل .

اجبت على المخابرات الهاتفية،
واعقبها بما ينبغي من اجراءات
١٠:١٠ ذهبت إلى المحاسبة .





رجوت اليس ان تاخذ مكاني . المحاسبة وعدت بمساعدتي
١٠:٢٠ عدت الى مكتبي . ساتصل بالمحاسبة ان لم يتصلوا بي . استراحة
القهوة . ولكني كثيرة العمل . ساحول بعض الاعمال الى اليس بعد ان
اشرح لها ما يتصل بها.
١٠:٤٠ بدأت بتحويل الكتب المختزلة التي املاها المدير بالهاتف ..
بدأوا في اعداد جدول اعمال لمؤتمر البيع . لن ينهوه اليوم . لا بأس بيوم
آخر . دائها اخن الوقت ولكن لا اتول لهم .

١١:١٠ اعددت الكتب للتوقيع .
انبعثها بنسخ ضرورية . السيد سليم
اتصل وقرر الذهاب غورا ..
ساهي له ما يريد .

١١:١٥ اجريت ثلاثة اتصالات
لتأجيل مؤتمر معين . ذهبت لاناكد
من أمر يتعلق بنظام الشركة .
اتصلت المحاسبة بي واعطتني
المعلومات التي طلبتها . دونت كل
مخبرة وكل حديث .. تفقدت البريد
الخارج والداخل .

١١:٤٥ بعد مراجعة الملفات
والاتصال ببعض الموظفين استلمت
بريد السيد مفيد وحولت المهم اليه
بسرعة . اعطاني مذكرة قصيرة
كتبتها غورا واعدتها للطبع والتوقيع
١٢:١٥ ساكل شطيرة . ولكن
موظفة الاستقبال انباتني بأن ضيفا
اتى ليستوضح عن معاملة . اعدت
الشطيرة الى الدرج واتخذت الاهبة .

١٠١٥ الضيف طال مكوته . وهو
لا يلام فالمعاملة مدرجة في عشر
صفحات كبيرة ، والارقام كثيرة .
ساعدته قدر طاقتي ، وزودته بما
طلب ، واطلعت على رسالة رجائي
المدير قبل سفره أن الفت نظره اليها
متى اتى .

١٠٣٠ السيد وسيم املى علي
رسالة عاجلة

١٠٤٠ حولت كتابا مختزلا من
صفحة

٢٠٠٠ السيد وسيم يدعوني
ثانية لمهمة كتابية

٢٠٢٠ انتهيت وها انذا اطبع
الرسالة

٢٠٣٠ اوضحت لاليس امورا
استبهمت عليها . رجوتها أن تضمن

النقاط الهامة في ملفها الخاص . اجريت مخابرة بخصوص ثمن مادة
مفقودة في السوق

٢٠٤٥ ارسلت ستة كتب بالبريد العادي . طبعت شيكا بمبلغ
٤٠٠٠ ليرة .

٣٠٠٠ بدأت في مراجعة الروائب ومقارنتها تمهيدا للرد على استيضاح
وصلنا من الوزارة .

٣٠١٥ انتهيت طبع القائمة . رجوت اليس ان تنهي طبع المكاتيب .
اشرت على الطابعتين أن تتبا طباعة التقرير اليوم ، فمأسرله بالبريد
المضمون قبل المساء .



٣:٤٥ ادخلت التعديلات في قوانين الاجار والرسوم والضرائب
استغرق هذا ساعتين كاملتين .
٥:٤٥ ذهب الجميع ، وبقيت انا وبقيت اليس . انهكت في كتابة
الصورة النهائية عن وقائع الاجتماع الاخير .
٦:٣٠ ساعة انتهاء الدوام . تنفست الصعداء من الاعباء . ولكنني
قائمة مسرورة . تثابت في كرسي ، ثم نهضت فاصلحت ثأني .

تدبير المنزل

تبدا كل سكرتيرة تقريبا يومها بتفقد مكتبها وحجرة رئيسها ، بضع دقائق
نقط .. لن تتعبى ، قومي بالاتي :
١ — ازيلي غبار طاولته
٢ — املئي قلمه بالحبر
٣ — ابري اقلامه الرصاص
٤ — صحي التقويم
٥ — تفقدي اوراق الكتابة التي يستعملها
٦ — تفقدي البراد الصغير ومحتوياته
٧ — املئي تيرموس الماء
٨ — تاكدي من صلاحية الستائر
٩ — التي نظرة اخيرة

بضع دقائق تحسن المنظر وتضيف الى حسناتك . العملاء مدققون ..
قد يكون الفضول غالبا احيانا . والفضولي يرى ما لا يراه الكثيرون . فلا
تدعيه ينتقد او يسخر .

قبل عودة رئيسك

رئيسك في سفر . اهم واجب لك ان تقومي بما يريدك ان تفعله . وهنا
تمتحنين فراستك وروح المبادرة فيك . تحركي بتؤدة ان لم تكوني متأكدة
من صلاحيتك . لا بد من وجود منفذ بديل يسره كثيرا ان يمدك بالمساعدة .
البريد اهم ما يترتب عليك معالجته في هذه الغيبة . رسائل ترددين عليها
فورا — حسبما يكون رئيسك قد ارشدك . رسائل تؤخرينها . رسائل
ترسلينها اليه على جناح السرعة لخطورتها .
ولكن ، هناك معلومات وردت في البريد تقتضيك اطلاعه عليها فسي
تلخيص . انها المختارات الهامة .

المختارات الهامة

اذا احسنت الاختيار ، واقتطعت اللزوم وفرت على مديرك الوقت
والجهد . اقتطعي ولخصي في قالب تصوغينه بوضوح وادراك . اطبعي
المداد في قالب منظم جميل ، بوبها ورقمها . ومتى اتقنت الاداء سهلت
الامور ودمجت الطريق .

ملخص البريد

١٢ شباط - ١٩

الفت انتباهك الى الموضع المبينة ادناه . استلمت البريد كله وبعثت
باشعارات الاستسلام . اما هذه فتتطلب منك الاهتمام والمعالجة .
شباط

- ٦ نادي الاسود يدعوك لتكون امين السر. البرنامج
المقبل هو مشروع المعاتين
تطلب المناقصة للابنية الموحدة .
الموقع تم اختياره
عن المواظبة المتداعية . يطلب وضع
الساعات في الغرف
ارسلت المواصفات المعدلة . طلبت
مناقصة اضافية لمنشآت التكيف
طبعت التأمينات المالية لكل رحلة جوية
يقوم بها موظفو الشركة
ترجو التعجيل في ارسال الخرائط
والرسوم . ستخلي الابنية الحالية
بعد عام
تبدأ تركيباتها في اذار القادم في الحي
المعزول . تستفهم عن استعداد
الشركة في المساهمة المادية
- شركة الكوكب
مذكرة مدير الموظفين
٧ شركة الابنية
شركة السفر
٨ مدرسة التدريب المهني
٩ اتحاد الهاتف

ملحق المخابرات والاتصال

وعلى نفس النسق تقديم له ملحقا عن الاتصالات الهامة التي جرت في
خلال غيابه

تفويض الاعمال

مسؤوليتك وسلطتك في هذا المجال يتوقفان الى حد بعيد على مركز
رئيسك في الشركة . فان كنت سكرتيرة المدير العام او نائبه تتضاعف
مسؤوليتك وسلطتك .

على كل ، قد تخولين الحق في ندب الموظفين الى اعمال مختلفة ، ونجاحك
في هذا الحقل يتوقف على التجارب الذي يديه الآخرون ، وبالتالي يعكس
انطباع تعاونهم في التادية والانجاز . ولا ريب انك تضمنين هذا التعاون ان
حرصت على اتباع الخطوات الحكيمة التالية :

● راجعي رئيس الشخص الذي يشرف على الموظف المطلوب لتادية
المهمة المعنية . احيانا ما تخالفيه نقصا في التعاون لا يكون كذلك مطلقا ..
فقد يكون صادرا بأمر هذا المشرف .

- اصدرى التعليمات الواضحة الصريحة التي يفهمها الجميع .
- اتيحي الفرصة لمن تنتدبين لكي يطرح عليك ما يريد من اسئلة .
- امتدحي العمل المنجز بمهارة وجدتي رئيسك عنه
- اذا كنت مضطرة الى سوق الانتقاد ، فافعلي ذلك بهدوء وعلى حدة مع الشخص المعنى . على أن يكون ذلك مباشرة بعد وقوع الخطأ .
- متى تمت المهمة الموكولة ، اشكري القائم بها ، واشكري المشرف المسؤول عنه .
- لا تبخلي بالثناء متى حان وقته — لمن يتصف بعادات عمل جيدة ، لمن يواظب ولا يتأخر ، لمن يعمل بعد الدوام متى استدعى الامر . نوهي بمن يحسن .
- لا تصفي الى وشاية ما ، فالسعي بالآخرين ذميم .

ماذا نقول

- ١ — هبي حين غادر رئيسك المكتب اخبرك عن المكان الذي يقصده ، ولكته رجاك ان تمنعي عن اطلاع احد عليه . ثم شدد عليك ان تتصلي به ان لزم الامر . اتصلت زوجته وقالت انها مضطرة الى مكالته .
- أ — هل تطلعينها على مكانه ؟
- ب — ان فعلت هذا فكيف تفضين عن تعليماته لك بوجوب الامتناع عن اطلاع احد ؟
- ج — اذا تمنعت عن اطلاعها ، فكيف تتصرفين !
- ٢ — تعملين مع منفذ ذهب دون ان يعلم المدير العام . وجاء الاخير وطلب رؤيته ، هل تحيطينه علما بالامر او لماذا لا ؟
- ٣ — عمك متراكم ، والعمل الجديد متلاحق ، مديرك يقترح ان تستعيني بقسم المختبرات الطابعات . تفعلين ذلك ، ولكن الاخطار كثيرة ، لهذا تقررين ان تنجزى بنفسك دون استعانة بالغير . وهذا لا يحل مشكلتك ، فانت محيرة لا تستطيعين الانتهاء من المسؤوليات . فما هو الحل الافضل ؟ لا بد لك من مساعدة ، فكيف تقضين على العيب الذي اظهرته المختبرات ؟ وكيف تتجنبين تكرار الخطأ ؟
- ٤ — طرق سمعك حديث بين فتاتين من مكتبك يعملن كسكريرتتين . انتقدن عمك ، وسخرن من تراكبه دون مبرر — كما قالتا — وقد اشارتا الى مذكرات تبعثن بها دون ان يكون عليها توقيع رئيسك . . فماذا يكون موقفك ؟
- أ — هل تغاضين عما تناهي اليك من كلام ؟
- ب — هل تدققين في المذكرات لتتأكدي من صدقهما وتعودي الى اصلاح الخطأ ؟
- ج — هل تذهبين اليهما وتشرحين لهما لماذا كتبت المذكرات بذلك الاسلوب ولماذا لم يوقع رئيسك على بعضها ؟

الفصل العاشر ،

اختيار الوظيفة

الالتحاق بالوظيفة لتأمين الراتب أمر ، والتخطيط للمستقبل امر اخر .. التخطيط لمستقبلك هو اشبه بتفصيل الثوب . خططي لكي ينسجم ثوب الوظيفة هذه مع مصلحتك ومقدرتك وامكانياتك . جدير بكل سكرتيرة ان تسعى الى الوظيفة اللائقة في مدارها الخاص . مدارها الذي يتفهم مواهبها وطبيعتها وميولها ومؤهلاتها . انت ببحتك عن وظيفتك تساهمين بمهارتك وتجاربك وغير ذلك من الصفات التي تمتازين بها . لا يكون العوض مالا وحسب . فهناك الميزات الاخرى ، مثلا الخبرة التي تكتسبين ، نوع العمل الذي تترشحين اليه ، الترقية على المدى الطويل ، المنافع الاخرى ، الطبية ، والتقاعدية ، والنقابية . ثم الاجازات والعلاوات وهلم جرا .. شني حملة واسعة ، اطلبي العمل المبتغى ، لتكون حملتك قائمة على الاجراءات التالية :

- حددى نوع العمل الذي تطلبن
- استكشفي مجال العمل
- اكتبى ملخصا عن نفسك
- اكتبى صئبات العمل
- عبئي نموذج العمل
- المقابلة وفحص الخبرة

حددي نوع العمل

اول خطوة في حملتك هي تعيين اكثر ما تريدني في العمل المطلوب . ان كنت بعد لم تعملي فقد تفضلين :نعمل مع شركة كبيرة . وربما مع اكثر من رئيس .. لعلك تحبين العمل المائي او العقاري ،فعليك اذن ان تبحتي عن وظيفة تغلب فيها الشؤون المالية او العقارية .. ولكن اياك ان يغرب عن بالك ان ميولك قابلة للتغير في المستقبل القريب او البعيد .

استكشفي مجال العمل

الخطوة التالية تقتضيك التأكد في ما يطلبه صاحب العمل . لتعرفي ما يتوفر من اعمال تنبهي الاعلانات . منها تعرفين الكثير عما ينشده ارباب العمل ، وعما يطلبونه . وكذلك تعرفي ما هو العمل السذي تحتاج اليه السوق . ومتى عرفت كل هذا هان عليك تضحيتي في طلبات العمل التي تقدمين .

الملخص

اتيجي الفرصة لمن تطلبين العمل عنده كي يعرف بسرعة كل شيء عنك .
تدعي ملخصك المادي لمؤهلاتك وخبرتك . هو في الحقيقة سلاح فعال في
حملك .

الملخص اكتبيه على هذا النحو :

معلومات شخصية : الاسم . العنوان . الهاتف . السن .

الوضع العائلي

الدرجة العلمية : مدرسة عالية . كلية . غير ذلك

الخبرة : عمل سابق . راتب . شركة او مؤسسة

الاشخاص المزكون : الاسم . المركز . العنوان . الهاتف .

استأذني الاشخاص بذكر اسمهم

طلب العمل :

غاية الطلب لغت نظر ارباب العمل ، وحفزهم الى مقابلتك والتحدث
اليك . فالهدف اذن هو ضمان المقابلة .

الطلب المثالي هو الطلب المختضب ، المعبر ، المبوب ، الذي ينبع بالاخلاص
والرقة .

يكفيك طلب من ثلاث فقرات ، ولو انه لا ضرر من اضافة رابعة ان كثرت
الامور المتعلقة بمؤهلاتك .

في الفقرة الاولى تبينين ما تطلبين من عمل ، وتشيرين فيه الى الاعلان
المنشور .

الفقرة الثانية تسردين مؤهلاتك ، وتظهرين بايجاز انطباق الاعلان عليها .

في الفقرة الثالثة تصفين بايجاز رغبتك في الوظيفة هذه واملك في ان
تفوزي بالمقابلة .

لا تنسي ان الطلب هو اول اتصال مباشر لك برب العمل .

عيني نموذج العمل

تاكدي من انك ملات الفراغ

المخصص لك . فالتنموذج المعبر

باهمال يقلل فرصتك للخضربالوظيفة

ويقلصها .

هذه ارشادات لك تستنيرين بها

متى عبات النموذج :

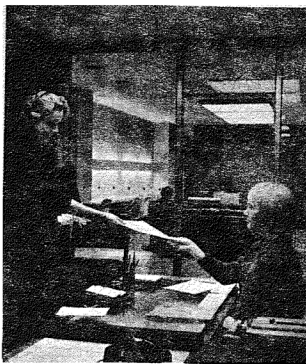
(١) احملني شهادة ميلادك لتذكري

سنتك في النموذج

(٢) احملني معك هوية نفوسك

(٣) اقراي النموذج بتمعن قبل

البدء في تعبئته



- (٤) استعدي بجميع المعلومات المطلوبة حتى لا تقطي على السكرتيرة اطراد عملها بسؤال لا مبرر له .
- (٥) اشير الى اللخص كوثيقة تحتوي المعلومات كافة عنك .
- (٦) اكتب بالمداد وبخط واضح جميل
- (٧) اغفلي امر الذراع المخصص للشركة
- بعد انتهائك تكوينين قد وصلت الى المقابلة ومن ثم فحوص الخبرة.

المقابلة وفحص الخبرة

المقابلة هي الهدف المنشود من هذه الإجراءات كلها . هي هدف حملتك . ستزف اللحظة الحاسمة . وعليك ان تكوني عند مستوى المسؤولية تجاه نفسك . انها فرحة لا مرحتين . خلفي انطباعا حسنا . المقابلة تقرر المصير . ليس القول هذا كلام يقال . انه الواقع . فهي - المقابلة - تقرر وتبت - فاسترشد بالمرشد .

المرشد

الاعداد للمقابلة

مظهر - ثباتي ساعات نوم
ثوب مناسب لائق
شعر مضفور بذوق
هندام حسن
زينة محتشمة
عقل - احفظي ما في مخلصك
استعدي لتعبئة النموذج
استعدي لتخضعي لفحص الاختبار
استعدي للإجابة على :
اي وظيفة تطلبن ؟
اي خبرة تحوزين ؟
اي مواضيع دراسية تفضلين ؟
هل تعملين بعد الدوام ؟
هل تعرفين اللغات ؟
هل تطلبن راتبا معيناً ؟
هل تفكرين الان بالزواج ؟
هل تستأنفين تحصيلك !

ماذا تفعلين :

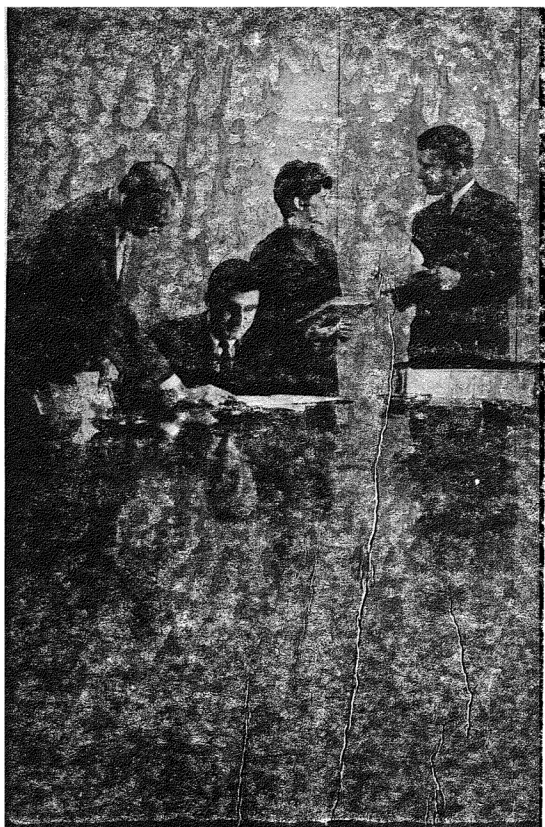
(١) قبلت الوظيفة في يوم جمعة وتبدلين الاثنين في حفلة تلك الليلة عرض عليك احدهم وظيفة في شركة اخرى (منافسة) براتب اكبر . ربما يسرك ذلك وخصوصا الراتب . هذا الرجل اقترح عليك ان تبداي يوم الاثنين ايضا .. فماذا تفعلين .

(٢) رب عمل يضغط عليك لقبول وظيفة ، ولكنك تميلين الى متابعة السعي والذهاب الى مقابلات اخرى قبل ان تبتي نهائيا ، فكيف تعالجين الموقف ؟
(٣) وانت في العمل علمت بوجود وظيفة شاغرة ، اعلى من وظيفتك ، طبعتم في الترقية لما ينبعها من زيادة في الراتب ، فهل تفاتحين رئيسك في ذلك ؟

ماذا تفعلين

شركة طلبت خمسة اسماء لمن يزكك وينبغي ان تدبري امرك . اكتبى لخمسـة اشخاص راجية منهم ان يسمحوا لك بالاستشهاد بهم .. يجب الا يكون احدهم قريبا لك .

ماذا تفعلين — سؤال حائر لدى البعض ، موضح لدى البعض الاخر . ماذا تفعلين — سرعة الجواب يدل على بديهة حاضرة . لا ترتبكى في كل امر مهما كان عسيرا . اتدحى زناد الفكر بهدوء وثقة وافعلى ! الدنيا معترك ، فكوني حوية طويلة الباع ، فلك مطالب من الحياة ، قدميها بشجاعة . والا كان مالك الى خيبة مرة وانعزال !



الفصل الحادي عشر

تطورك في مهنتك

من يوطن النفس على اداء اعمال اعظم مما ينقاضى راتبه عنها ، هو الانسان الجدير الذي يتزايد تقدمه ويكون نجاحه حثيثا .
يستحيل ان تعملي لانك مطالبة بالعمل . سيكون عمك متعثرا ان فعلت هذا ستخطئين ، ستقتنين ، ستتحاملين على نفسك تحاملا . رئيسك يرى ويسمع . يرى الزلة ويرى العثرة ، ولا بد له في النهاية من اتخاذ الخطوة الصارمة الحاسمة .
ان انت عزمت ، فلنكن عزيزتك صادقة ، اتجهي بنية صادقة وبإيمان ونشاط نحو غاياتك . اقبلي على العمل بحنان ثابت . تعلمي ! تعلمي !
تعلمي الاساليب ، وتعلمي كيف تتعلمين .
قمين بك ان تواصلتي الدرس . ادرسوا اكثر من قبل . بهذه الطريقة تبليغين الارب .
بهذه الطريقة تبرزين كسكرتيرة تستحق اللقب ، وتستحق الاعتبار والتقدير .

ما اردته صرته

ما تكتسبينه من خبرة يضيف
الى موجوداتك . رأس المال بالنسبة
لك هو علمك . فاستغليه لترتقي
السلم ، ولتصلي الى الذروة .
سلوى كانت كاتبة اختزال في دار
للنشر كبيرة . بدأت ككاتبة ولكنها
تلقت العلم ليلا في معهد .
رفعت الى وظيفة كاتبة طابعة
ثم تحولت الى مختزلة . بعد اربع
سنين تزوجت وانتقلت مع زوجها
الى مدينة اخرى ، فرغبت السي
سيدة ذات مكانة ان تكتب لمعارفها
من رجال الاعمال كي يلحقها احد
بشركة .
كتبت السيدة بضع رسائل ،
وجاءها بضعة ردود :

رسالة السيدة : استوضحت من رئيس سلوى عن عملها ومسلكتها ، فكان رده كالآتي : « سلوى فتاة ثابتة ، مستقرة ، موثوق بها . هي دقيقة في عملها قلما ترتكب خطأ . هي مواظبة ، تأتي قبل الجميع وتذهب بعد الجميع — هي دائمة هنا — وتستطرد السيدة قائلة : عرفت سلوى عن كتب وأوافق على اقوال رئيسها .

الرد على رسالة السيدة : تولى سلوى أن تتصل بي هاتفيا . متى وصلت الى هنا اقبلها وامنعها الفرصة التي تنشدها . سلوى نالت ما استحققت .. والجد اخو النجاح !

اي نوع تكونين ؟

الفتاة التي ترنو الى المستقبل : المكلمة لا المتوكلة . التي تنجز لترضي نفسها قبل غيرها . التي تطور معرفتها ، التي تتقحم المصاعب

لتفوز . التي تتوافق وتتواءم مع مهماتها . التي تعترف بشركتها وتخدمها بوفاء .

القائمة : المحبة لعملها ، الراضية به ، القانعة ، المكثفة . غير المتطلعة الى فوق .

التي تشتغل : الفتاة تعرقل طريقها احيانا ، وتقضي على فرص تقدمها ، تعمل كما يعمل الآخرون ، عملها يرضي رئيسها ، ولكنه لا يقنعه بأنها تستأهل المكافأة والترقية ؟ وهي لا توجه طاقاتها في السبيل الذي تكثر فيه الفرص .

المتناقضة : منناقلة ، تنهادى في عملها وترنح . تجلس الى مائدتها وتعمل لا تهدر الوقت ، تعمل . ولكنها محدودة في خيالها ، محدودة في تفكيرها . تعمل لأنها تعمل ، لانه مطلوب منها ان تعمل . آلة ! وتخطيء ، وتكرر الخطأ .

التهربة : تبحث عن الوظيفة التي يستحيل لاحد ان يعرف الحقيقة عن سرعتها اوبطنها . تجد العذر متى وقعت في مأزق . تخطيء وتتوسل بالذرائع . وتجد في غيرها العيوب . دائما تجدها . ان هي معصومة !
الثرثرة : تجد الزاد ، زاد الكلام ، زاد الهزيمة تجد الكثير تقوله ، وتجد الكثيرين لتقول فيهم رأيها . تأثيرها سيء في سواها . وراي سواها فيها سيء . قلها تنجز ، وهي اعاقه للغير . وجودها كعدم وجودها !
اتتعرفين على نفسك ، انت احداهن ؟ من ؟

اي سكرتيرة تكونين ؟
بطبيعة الحال تتوخين ان تظهرى من التعاون ما يسر ، ومن التضامن ما يحذل .

بطبيعة الحال ستحاولين اظهار اقبالك على العمل .
بطبيعة الحال ستنححن ان كنت صادقة !

ما هي المهنة ؟

ما هي المهنة ، ما هي مهنة السكرتيرة ، اجل ما هي المهنة ؟
هي نداء للمعرفة المتخصصة ، وكثيرا ما تكون اعدادا علميا طويل الاعد .
نداء مجموعة من الناس او نداء لمجموعة من الناس .
المهنة انجاز واداء ، مسنقل ومتضامن
المهنة تتطلب تطوير مهنتها ، والتطوير يتطلب البرنامج المخطط .

برنامج التطوير الذاتي

السكرتيرة كما يجب ان تكون . كما تكون متى تطورت
١) فى وضع المخطط التطويري لا تقضى اكثر مما تستطيعين مضغه .
ابدأ ببضعة اهور ، في المستقبل تضيفين المزيد
٢) ان قررت ان تدرسي في الليل فلا تدعي شيئا يعرقل سيرك الا اذا كان طارئا لا يقبل التأجيل .

قاومي اغراء السينما والتلفاز . لا تقولى ، ويلي ؟ أف لى ! برمت !
٣) كل خطة ترسمين لا تجعلها ترهتك . والا غان الارهاق يولد التبرم .

٤) كوني اليفة كتاب ونزيلة مكتبة
اتراي كل شيء وفى ككل موضوع
٥) ومع صديقات اتخذن لانفسهن
برنامجا مثلك للتطوير استقسي
وابحثي ، لتري مدى تقدمك اومدى
تقهرك !



(٦) تعلّمي من الغير ولا تتخذي منهم القدوة . اختاري الصالح وانبذي الطالح

(٧) طالعي ! طالعي ! طالعي !
نصيحة أزجتها مسكرتيرة ضايعة .
قالت : أخالك تستغرب هذا القول ،
ولكني لا أملك التلفاز ، ومتى شئت
مشاهدة برنامج خاص اذهب الى
صديقة .

في طريق الفلاح :

نحن النجاح ، درب وعر تتحدثينه !
كتب هذا الكتاب ليساعد ويسلح
.. ليعطي ما لا يوجد . مجال العمل
وسيع فسبح ، يستقبل الفتاة التي
مجالها في التفكير ذو أبعاد وافاق .
ومن تبتغي المعرفة من الإنسات تجد
فيه ما تنشده من معلومات .
الدنيا كفاح ، والكفاح حلو ومر .
مرارته كطلوته فيها اثاره ، فيها
شؤون وشجون .

كهاج من المهد الى اللحد
لولاہ لتمنى الانسان اللحد قبل
المهد !
في طريق الفلاح . . قصة تبدأ
بك وتنتهي انت قصة تليدة طريقة —
قديمة حديثة —
تلك قصة الانسان في حياته .
تحكم عليه بنتائجها وتقرر مصيره في
مراحل كالسلم بدرجاته .

الكتب المأدبة من

المكتبة كتيبة نشتا نشتا نشتا نشتا نشتا

البؤساء	فيكتور هيغو	في جزء واحد
بائعة الخبز	كزيفه دي مونتبان	//
الحرب والسلام	ليو تولستوي	//
قصة مدينين	تشارلز ديكنز	//
احد بن نوتر دام	فيكتور هيغو	//
مرتفعات ويندج	اميلي بروتي	//
الارض الطيبة	بيرك بال	//
اناكر نينا	ليو تولستوي	//
مدام بوفاري	جورستان فلوبر	//
غادة الطاميليا	اسكندر ديماس	//
٨٠ يومًا حول العالم	جول فيرن	//
الجريمة والعقاب	فيودور دوستوفسكي	
الأم	مكسيم غوركي	//
لوليتا	فلاديمير نابوكوف	
ذهب مع الريح	مرغرييت ميتشل	في جزئين